

**PERCEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN  
ESTUDIANTES CON ESTILO PARENTAL EQUILIBRADO DEL COLEGIO  
MANUEL DEL SOCORRO RODRÍGUEZ CON APOYO DE LA HERRAMIENTA  
SCHOOLGY**

**DIANA PATRICIA ARIAS CORTES**

**MARY YALITZA LÓPEZ DÍAZ**

**UNIVERSIDAD LIBRE**

**FACULTAD EDUCACIÓN, POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA E**

**INFORMÁTICA EDUCATIVA**

**BOGOTÁ D.C.**

**2016**

**PERCEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN  
ESTUDIANTES CON ESTILO PARENTAL EQUILIBRADO DEL COLEGIO  
MANUEL DEL SOCORRO RODRÍGUEZ CON APOYO DE LA HERRAMIENTA  
SCHOOLGY**

**DIANA PATRICIA ARIAS CORTES**

**MARY YALITZA LÓPEZ DÍAZ**

**FREDY REYES RONCANCIO**

**ASESOR**

**UNIVERSIDAD LIBRE**

**FACULTAD EDUCACIÓN, POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA E**

**INFORMÁTICA EDUCATIVA**

**BOGOTÁ D.C.**

**2016**

## Contenido

RAE RESUMEN ANALÍTICO ESTRUCTURADO .....	8
RESUMEN .....	18
ABSTRACT .....	19
INTRODUCCIÓN .....	20
JUSTIFICACIÓN .....	21
1. Antecedentes .....	23
1.1. Estilos parentales .....	23
1.2. Resolución de conflictos .....	24
1.3. Tecnología de la Informática y Telecomunicaciones (TICS) .....	25
1.4. Ley 1620 Convivencia Escolar .....	26
2. Planteamiento del Problema .....	28
2.1. Descripción .....	28
2.2. El problema .....	29
2.3. Pregunta de investigación .....	29
2.4. Objeto .....	29
2.5. Campo .....	29
2.6. Objetivo general .....	30
2.7. Objetivos Específicos .....	30
3. MARCO TEÓRICO .....	31
3.1. Estilos parentales .....	31
Historia .....	32
Concepto de Estilos Parentales según Diana Baumrind .....	33
Estilo Autoritario .....	34
Estilo autoritativo, democrático o equilibrado .....	34
Estilo permisivo .....	35
Estilo negligente, .....	36
3.2. Resolución de conflictos .....	37
Conceptualización Conflicto .....	38
Historia del conflicto .....	39
Doce destrezas en la solución de conflictos .....	40
Competencias ciudadanas .....	41
Competencias comunicativas .....	41
La formación de Competencias Comunicativas según Ruiz y Chaux .....	45

Escucha Activa .....	46
Asertividad.....	47
Lenguaje no verbal .....	47
3.3. La Web 2.0.....	48
Schoology .....	48
3.4. Modelo Instruccional ADDIE.....	49
Marco legal .....	50
4. Metodología.....	52
Método.....	52
4.1. Diseño .....	52
4.2. Tipo de investigación.....	53
4.3. Paradigma: .....	54
4.4. Participantes.....	54
4.4.1. Población:.....	54
4.4.2. Muestra: .....	55
4.5. Instrumentos.....	55
4.6. Procedimiento: .....	55
5. PROPUESTA y RESULTADOS. ANALISIS E INTERPRETACION .....	58
5.1. Identificación de los estilos parentales . .....	58
5.2. Evaluación de la Situación Actual .....	59
5.3. Diseño de las actividades herramienta Schoology .....	60
5.4 Exposición a herramienta Schoology y Evaluación en solución de conflictos....	73
5.5. Evaluación de la Mejora por grupos focales.....	79
5.6. Resultados grupos focales:.....	91
CONCLUSIONES .....	95
PROYECCIÓN Y RECOMENDACIONES .....	98
Bibliografía .....	100
ANEXOS .....	105

## TABLA ANEXOS

Anexo A. Reporte de estudiantes remitidos por convivencia escolar. ....	103
Anexo B: Entrevistas a docentes y orientadores .....	105
Anexo C Autorización del colegio MSR.....	107
Anexo D Consentimiento informado.....	1108
Anexo E Encuesta diagnostica a los 18 alumnos seleccionados de grado noveno.....	1119
Anexo F Escala prácticas educativas Familiares (PEF) para padres e hijos. ....	11411
Anexo G. Evidencias de la Aplicación de la Estrategia .....	12522

## TABLA DE TABLAS

Tabla 1. Competencias Comunicativas desde diferentes autores .....	42
Tabla 2 Diseño con pos prueba y grupos intactos (Hernández Fernández y Baptista, 2010) y grupos focales (Paramo, 2008). .....	52
Tabla 3 Desarrollo de la herramienta .....	74
Tabla 4 Comparación de resultados obtenidos en la encuesta, antes y después de la aplicación de la herramienta correspondientes a asertividad .....	80
Tabla 5 Comparación de resultados obtenidos en la encuesta, antes y después de la aplicación de la herramienta correspondientes a asertividad .....	8485
Tabla 6. Comparación de resultados obtenidos en la encuesta, antes y después de la aplicación de la herramienta correspondiente a comunicación no verbal .....	86

## TABLA DE GRAFICAS

Grafica 1. Estilos parentales .....	59
Grafica 2: Trato que corresponde a la pregunta 1 y 2.....	83
Grafica 3 Relaciones corresponde a la pregunta 3 .....	81
Grafica 4. Actitudes negativas corresponde a 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16 y 17. ....	82
Grafica 5 Actitud empática corresponde a la pregunta: 14 y 15 .....	84
Grafica 6. Acciones de intervención en el conflicto por terceros preguntas: 14 y 15 .....	83
Grafica 7. Espacio para desarrollo de conflicto que corresponde a la pregunta número 1 .....	85
Grafica 8 percepción personal de cómo me ven los demás pregunta número 2.....	85
Grafica 9. Actitudes negativas corresponde a las preguntas 3, 4, 5, 6 y 7. ....	86
Grafica 10 Relaciones corresponde a la pregunta 1 .....	908
Grafica 11 Actitudes negativas preguntas 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15. ....	919

**RAE RESUMEN ANALÍTICO ESTRUCTURADO**

**Título:** Percepción y ejecución de la resolución de conflictos en estudiantes con estilo parental equilibrado del Colegio Manuel del Socorro Rodríguez con apoyo de la herramienta Schoology

**Autores:** Diana Patricia Arias Cortes, Mary Yalitza López Díaz

**Palabras claves:** Resolución de conflictos (823), Comunicación (234), tecnología educacional (1650)

**Descripción:** El principal objetivo de este trabajo es mejorar la percepción y la ejecución de la resolución de conflictos en estudiantes con estilo parental equilibrado de noveno grado del colegio Manuel del Socorro Rodríguez a través del diseño e implementación de actividades de aprendizaje apoyadas en la herramienta Schoology, Se trabajó con 18 estudiantes matriculados en el grado noveno del colegio Manuel del Socorro Rodríguez y quienes presentan estilo parental equilibrado, de los cuales 16 han sido remitidos a orientación escolar por problemas de convivencia y 2 estudiantes sin dificultades convivenciales, A todos los estudiantes se les aplicó una encuesta para identificar la percepción en la convivencia escolar, luego a los 16 estudiantes con dificultades de tipo convivencial se les aplicó una serie de actividades en la herramienta Schoology que buscaban fortalecer habilidades en escucha activa, asertividad y comunicación no verbal, finalmente se realiza la encuesta inicial donde se evalúa nuevamente la percepción, encontrando que luego de la aplicación de la herramienta se evidencia una leve mejoría en la percepción convivencial en general.

**Fuentes**

Agudelo, S., & Gómez, L. (2010). Bogotá: Universidad de la Sabana.

Alfonso García, J., & Román Sánchez, J. (2003). *PEF escala de identificación de "Prácticas Educativas Familiares"*. Madrid: General Pardiñas.



- Alzate, R. (2000). Programa de convivencia en el Ambito Educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar. España: Universidad del Pais Vasc .
- Antúnez Serafin, B. M. (2000). *Disciplina y Convivencia en la institución escolar*. Barcelona: Grao.
- Area, M. (Mayo-Agosto de 2010). El proceso de integración y uso pedagógico de las TIC en los centros educativos -Estudio de caso. *Revista de Educació*, 77 - 97.
- Baumrind, J. R. (1991). Parental Authority Questionnaire. *Journal of persona lity Assessment*, 57, 110 - 119.
- Belloch, C. (31 de Julio de 2013). *Diseño instruccional*. Recuperado el 13 de Abril de 2014, de *Universidad de Valencia*:. Recuperado el 14 de febrero de 2014, de <http://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA4.wiki?0>
- Beltran , F. (9 de Febrero de 2009). *Desarrollo de la competencia comunicativa*. Recuperado el 25 de marzo de 2015, de México: Universidad Abierta: [http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/Psicologia/IntrodPsCientifica/Concep\\_del\\_psicoanalisis.h](http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/Psicologia/IntrodPsCientifica/Concep_del_psicoanalisis.h)
- Beltrán Llera Jesús A, P. M. (2004). Analisis Cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre los conflictos y las conductas agresivas entre escolares. *Revista Española de Pedagogía Volumen 62 N° 229*, 483 - 504.
- Bersabé R, F. M. (2001). Ananlisis Psicometrico de dos escalas para evaluar estilos educativos parentales. *Psicothema* , 13(4), 678 - 684.
- Bornstein, L. B. (2010). Enciclopedia sobre el desarrollo de la primera infancia. En L. B. Bomstein, *Centre of excellence for early childhood development*.
- Calderon Concha, P. (2009). Teoría de confl ictos de Johan Galtung. *Revista paz y conflictos*(2), 60 - 81.

- Cancio, C. (1998). El desarrollo de la competencia comunicativa en escolares de séptimo grado a partir del uso de diferentes códigos.
- Carter, D., & Welch, D. (1981). *Parenting Styles and childrens behavior* (Vol. 30). Family relations.
- Ceballos, E. R. (1998). Las metas y estrategias de socialización entre padres e hijos. (A. Romero, Ed.) *Familia y Desarrollo Humano*.
- Charaudeau, P. (2001). De la competencia social de comunicación a las competencias discursivas. *Revista latinoamericana de estudios del discurso*, 1.
- Darling, N., & Steinberg, L. (1993). Parenting Stiles as Context an integrative model . *Boletin Psicologico* 113, 487 - 496.
- De Haro, J. J. (2010). *wikiseber.es*. Recuperado el 23 de Marzo de 2015, de Redes sociales para la docencia: Schoology: <http://wikisaber.es/comunidadwiki/blogs/blogpost.aspx?id=15846>
- De la Torre, A. (12 de Abril de 2006). *Definición de web 2.0 bitacora*. Recuperado el 15 de agosto de 2014, de [http://www.adelat.org/index.php?title=conceptos\\_clave\\_en\\_la\\_web\\_2\\_0\\_y\\_iii&more=1&c=1&tb=1&pb=1](http://www.adelat.org/index.php?title=conceptos_clave_en_la_web_2_0_y_iii&more=1&c=1&tb=1&pb=1)
- De Souza Barcelar, L. (2008). *Competencias Emosionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona.
- Dell Hymes, H. (1971). *On communicative Competence*. Filadelfia: university of pennsylvania.
- Dominguez, B. (2002). *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*. Madrid, Madrid: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Rey Juan Carlos.
- Domínguez, R., & Silva, D. (2002). Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. *Working Papers - Universidad Rey Juan Carlos*, 48.

- Doria Serrano, M. d., Crispín Bernardo, M. L., Rivera Aguilera, A. B., De la Garza Camino, M. T., Carrillo Moreno, S., Guerrero Guadarrama, L., y otros. (2011). Resolución de problemas. En C. B. Doria Serrano Ma. del Carmen, *Aprendizaje autonomo: Orientaciones para la docencia*. Universidad Iberoamericana Ciudad de México: Instituto de Investigaciones para el Desarrollo de la Educación.
- Elizondo, M. (2000). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México:: Trillas.
- Fernandez, I. (1999). *Prevención de la Violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Nancea S.A.
- Fernandez, J. (1995). La educación y el futuro inmediato. En *Entre lo Previsible y lo deseable* (págs. 8 - 12). Cuadrenos de pedagogía.
- Fernández, M. P., Sánchez, A., & Beltran, J. A. (Septiembre - diciembre de 2004). Análisis cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre los conflictos y las conductas agresivas entreescolares. *Revista Española de Pedagogía*(229), 483 - 503.
- Fisas, V. (1998). Una Cultura de paz.
- Galtung, J. (1980). *The Basic Needs Approach, Human Needs: A Contribution to the Current Debate*. Cambridge (Massachusetts).
- Gaviria M., S., Londoño, J. C., & Pedraza, T. (21 de Marzo de 2012). LEY 1620 . *Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos y la prevención y mitigación de la violencia escolar*. Bogotá, Colombia: Camara.
- Gómez Funes, G. (2013). Conflicto en las organizaciones y mediación. Malaga: Universidad Autonoma de Andalucia .

- Gonzalez, L. C. (2012). *Estrategias para optimizar el uso de las TICS en la práctica docente que mejoren el proceso de aprendizaje*. Bucaramanga: Universidad Autonoma facultad de Educación.
- Grande, I., & Abascal, E. (2009). *Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial*. España: Esic Editorial 10ª. Edición Madrid.
- ICFES Evaluaciones Internacionales. (Junio de 2010). *ICCFES*. Recuperado el 28 de Febrero de 2015, de Estudio Internacional de Cívica y Ciudadanía ICCS 2009 Resumen ejecutivo:file:///C:/Users/Yali/Downloads/Informe%20-20Estudio%20internacional%20de%20civica%20y%20ciudadania%20iccs%202009%20Resumen%20ejecutivo.pdf
- IEA. (2011). Latin American Report. Civic Knowledge and attitudes among lower-secondary students in six Latin American countries.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Londoño, J. C., Gaviria Muñoz, S., & Pedraza Ortega, T. (21 de Marzo de 2012). Recuperado el 28 de Febrero de 2015, de PROYECTO DE LEY 201 DE 2012 CÁMARA: [http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar\\_documento?p\\_tipo=05&p\\_numero=201&p\\_consec=31961](http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=05&p_numero=201&p_consec=31961)
- Maccoby, E. E., & Martin, J. A. (1983). Socialization in the context of the family:Parent-child interaction. En P. H. Mussen y E. M. Hetherington. *Handbook of child psychology*, 4, 1 - 101.
- Mahecha, J., & Martinez, N. (2005). Conductas parentales y perfil Sociofamiliar en estratos socioeconómicos bajos de Bogotá. *Suma Psicológica*, 12(2), 175 - 195.

- Martinez, J., Tovar, J., Rojas, C., & Franco, A. (2008). Agresividad en los escolares y su relación con las normas Familiares. *Revista Colombiana de Psiquiatría* .
- MEN. (25 de Junio de 2012). *Mineducación* . Recuperado el 26 de Febrero de 2015, de Ministerio de educación: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-235147.html>
- Ministerio de protección, S. (2006). Ley Numero 1090 Código deontológico y Bioético. *Reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología*. Colombia.
- Montero , A. A. (208). *Competencias educativas y objetivos como capacidades*.
- Montero Alcaide, A. (Abril de 2008). Competencias educativas y objetivos como capacidades. *Escuela*(3), 539.
- Moreno, M. (2006). La Oralidad y la Escucha activa”. Bogotá: Universidad Nacional.
- Motrico , & Bersabé. (1999).
- Oliva, A., Parra, Á., & Arranz, E. (2008). Estilos relacionales parentales y ajuste adolescente. *Revista de infancia y adolescencia*, 31(1), 93 - 106.
- Ortiz, E. (1997). ¿Como desarrollar la competencia comunicativa del maestro? *Colección Pedagógica*, 97.
- Osorio de Rebellón, A., Rivas Borre, S., Jokin de, I. E., Calatrava, M., & López del Burgo, C. (2009). Evaluación de los estilos educativos parentales en una muestra de estudiantes Filipinos: Implicaciones educativas. *Saberes y quehaceres del pedagogo*(14), 13 - 37.
- Palacios , J. (2008). *Las ideas de los padres sobre la educación de sus hijos*. Sevilla: Instituto de desarrollo Regional .
- Querido, N., & Steinberg. (1993). Estilos parentales de los Hijos como contexto, un modelo interactivo . *Boletín Psicológico* , 113.

- Ramírez, M. A. (2005). Padres y Desarrollo de hijos: Practicas de crianza . *Estudios Pedagogicos* , 167 - 177.
- Rich , H. J. (2002). El mito de la educación. Barcelona: Grupo editorial Random house.
- Ridao, S. (2007). *Análisis pragmatolingüístico de resoluciones de conflictos: las mediaciones laborales*. Almeria: Universidad de Almeria.
- Rodríguez, E., & Serralde, M. (1991). *Asertividad para negociar*. México: McGraw-Hill.
- Ruiz, A., & Chaux Torres, E. (2003). La Formación de Competencias Ciudadanas. *Asociación colombiana de facultades de educación - Ascofade*.
- Salinas , M. L., Posada , D. M., & Isaza, L. S. (2002). A propósito del conflicto escolar. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*.
- Schoolgy. (2015). *Schoolgy*. Obtenido de <https://www.schoolgy.com/history.php>
- Sepulvéda, A., Flores, R., & Alvarez, B. (2004). El programa guiones: Una propuesta para el desarrollo de la comunicación oral y escrita. .
- Shaffer, D. (2009). *Social and personality developement*. Belmont: Wadsworth.
- Siemens, G. (2007). *Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital*. Creative Commons.
- Silva, G. (15 de Septiembre de 2008). La teoría del conflicto: Un marco teórico necesario. (U. M. Granada, Ed.) *Redalyc, Prolegómenos. Derechos y Valores*, 11(22), 29 - 43.
- Smith, D. (2006). *Can Parenting Predict Initial Clinical Severity and Substance Abuse Outcomes Among Adolescent Substance Abusers in Outpatient Treatment*. USA: University of Iowa.
- Symonds, P. M. (1993). *The psychology of parent-child relationships*. New York: Appleton . Century-Crofts.

Vallejo Cesarín, A., Osorno Murguía, R., & Mazadiego Infante, T. (Enero - Junio de 2008).

Estilos parentales y sintomatología depresiva en una muestra de adolescentes veracruzanos. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 13(1), 91 - 105.

Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: Curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.

Yukavetsky, G. (2003). La elaboración de un módulo instruccional. *Centro de Competencias de la Comunicación*.

Zubiria, S., & Zubiria, X. (s.f.). El conflicto en el contexto escolar: Una oportunidad para avanzar en el desarrollo .

**Contenido:** Estilos parentales, Concepto de Estilos Parentales según Diana Baumrind, Estilo Autoritario, Estilo autoritativo, democrático o equilibrado, Estilo permisivo, Estilo negligente.

Resolución de conflictos: Conceptualización Conflicto, Historia del conflicto, Doce destrezas en la solución de conflicto, competencias ciudadanas, Competencias comunicativas, La formación de Competencias Comunicativas según Ruiz y Chaux, Escucha Activa, Asertividad, Lenguaje no verbal

Tecnología de la Informática y Telecomunicaciones (TICS),  
Schoolgy, Modelo Instruccional ADDIE

Metodología: El tipo de investigación que se trabaja es mixta ya que surge de la combinación de ambos enfoques: Cualitativa (grupos Focales) y cuantitativa (Pos prueba y grupos intactos (Cuasi experimental)).

Conclusiones: Los conflictos no sólo se presentan en la vida de todo individuo, todos sin excepción nos enfrentamos a un sinnúmero de ellos a lo largo de nuestra vida y cada uno le da un trato diferente de acuerdo a nuestra habilidad para solucionarlos, además, estos son necesarios para aprender a enfrentarlos. La vida nos presenta diferentes opciones para resolver

un conflicto, sin embargo, esa escogencia depende de nuestra visión de mundo, de lo que hemos aprendido, de nuestra experiencia en diferentes escenarios de la vida, con diferentes personas y en diferentes situaciones, por ello es importante también crear nuevos escenarios que acerquen a los estudiantes a identificarse como parte importante de una sociedad que se construye, en donde su experiencia en la construcción de un entorno sea significativamente positiva, en donde se tenga la oportunidad de pensar y hacer una escogencia consciente y razonable en la que el bien común sea un factor determinante de nuestras acciones.

La resolución de conflictos no es una asignatura específica en las instituciones, sin embargo son habilidades que se pueden tratar en el aula para construir una convivencia saludable, además son actitudes que se extienden a todos los contextos dentro y fuera del aula ya que permite la autorregulación del individuo en donde este se encuentre. Las habilidades sociales son aspectos que se pueden estimular a través de la experiencia educativa, hacer conciencia de la forma como nos relacionamos nos permite pensarnos dentro de muchas posibles soluciones y entre ellas seleccionar aquella que es mejor dentro de una relación de respeto, tolerancia y aceptación de diferencias.

La forma de comunicación ha evolucionado, por tanto deben ser incluidas las Tics como una de las formas de comunicación masiva preferida por los adolescentes, la disminución de la brecha comunicativa y la posibilidad de un mayor acceso a la información y mayor acercamiento entre las personas a través de esta, ha generado en los adolescentes curiosidad y gusto por el uso de nuevos recursos de la comunicación lo que hace interesante involucrar al estudiante desde esta herramienta tecnológica generando además de conocimiento en el uso de las mismas, un fortalecimiento de las habilidades comunicativas a través de estrategias que les ayude a afianzar la forma en que resuelven los conflictos de manera asertiva.



El desarrollo de las actividades propuestas para el fortalecimiento de la resolución de conflictos mostró un aumento significativo en el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los estudiantes de noveno grado, la disminución de agresiones físicas y verbales. El trabajo desarrollado se enfocó específicamente en estudiantes que presentaban problemas convivenciales, sin embargo, después del proceso para el mejoramiento de la habilidad de resolución de conflictos en el clima del curso completo es notoria la disminución de agresiones, lo que muestra un aumento en la capacidad de autorregulación y un aumento en la capacidad para resolver sus conflictos interpersonales en forma asertiva.

Aunque el estilo parental es importante en el desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes, no es determinante a la hora de resolver los conflictos. La capacidad de resolución de conflictos no es algo que se hereda, se adquiere por la combinación de experiencias de vida y significados de la misma, sin embargo, estas conductas son aprendidas y por tanto enseñables y se mejoran en la medida en que se haga uso de formas asertivas de resolución, la escuela es el escenario perfecto para confrontar aquellas formas erradas de resolución de conflictos y desaprender lo que se aleja de una solución acertada. La práctica para el desarrollo de estas habilidades permite crear autonomía, seguridad, respeto por las ideas diferentes y las propias, argumentar sus puntos de vista y entender la posición diferente a través de la escucha sin permitir manipulación ni irrespeto.

La búsqueda del bien común es uno de los principales objetivos de la resolución del conflicto en donde la responsabilidad individual juega un papel importante para el bienestar social y cada individuo es valorado y respetado.

Día, mes y año de elaboración del resumen: 11/abril/2016

## RESUMEN

El principal objetivo de este trabajo es mejorar la percepción y la ejecución de la resolución de conflictos en estudiantes con estilo parental equilibrado de noveno grado del colegio Manuel del Socorro Rodríguez a través del diseño e implementación de actividades de aprendizaje apoyadas en la herramienta Schoology. El tipo de investigación que se trabaja es mixta ya que surge de la combinación de ambos enfoques: Cualitativa (grupos Focales) y cuantitativa (Pos prueba y grupos intactos (Cuasi experimental)), se trabajó con 18 estudiantes matriculados en el grado noveno del colegio Manuel del Socorro Rodríguez y quienes presentan estilo parental equilibrado, de los cuales 16 han sido remitidos a orientación escolar por problemas de convivencia y 2 estudiantes sin dificultades convivenciales, A todos los estudiantes se les aplicó una encuesta para identificar la percepción en la convivencia escolar, luego a los 16 estudiantes con dificultades de tipo convivencial se les aplicó una serie de actividades en la herramienta Schoology que buscaban fortalecer habilidades en escucha activa, asertividad y comunicación no verbal, finalmente se realiza la encuesta inicial donde se evalúa nuevamente la percepción, encontrando que luego de la aplicación de la herramienta se evidencia una leve mejoría en la percepción convivencial en general.

Palabras Claves: Resolución de conflictos, asertividad, escucha activa, comunicación no verbal.

**ABSTRACT**

The main objective of this work is to improve the perception and implementation of Conflict Resolution skills in students of ninth grade school whose parents have a balanced parenting style at Manuel Del Socorro Rodriguez School through the design and implementation of learning activities supported by the Schoology tool. The research work is mixed because it combines two approaches: Qualitative approach (focus on groups) and Quantitative approach (Pos testing and intact groups (experimental Quasi)), this work was executed with 18 students of ninth grade at Manuel del Socorro Rodriguez School and those with balanced parenting style, 16 of them have been sent to school counseling for problems of inadequate relationships with their class or schoolmates and 2 of them have not difficulties about it, all students were given a survey to identify the perception they have about school life. Then, to the students with difficulties of inadequate relationships (16), were applied a series of activities through the Schoology tool in order to strengthen their skills in: Active listening, assertiveness and nonverbal communication, finally the initial survey, where perception was evaluated, was applied again finding that after the application of some specific activities through this tool an improvement is evident in the relationship management perception in general.

**Keywords:** Conflict resolution, assertiveness, active listening, nonverbal communication.

## INTRODUCCIÓN

Las agresiones en los colegios, las riñas y otros tipos de situaciones violentas han ido en aumento, casos que van desde un enfrentamiento verbal hasta agresiones físicas o matoneo escolar están presentes en el contexto escolar, el número de estudiantes que ha participado en hechos de conflicto crece, la mayoría de los estudiantes ante la agresión responden de la misma forma violenta, muchos de ellos piensan que la dificultad se presenta porque los estudiantes son conflictivos, lo que evidencia su carencia de control emocional; por lo que se hace fundamental promover actividades que permitan el fortalecimiento de valores, respeto por las normas y sobre todo la formación en la resolución de conflictos como estrategia para lograr equidad, compromiso social y mejora de la dignidad del ser humano.

El comportamiento agresivo por evolución es una conducta que puede llegar a ser funcional y adaptativa. Sin embargo, esto sucede en ambientes de alta exigencia y con pocas opciones o alternativas para lograr acuerdos. En términos evolutivos, un ambiente de este tipo es la selva donde la competencia por la sobrevivencia es extrema y sólo da una oportunidad para ello.

No es lo mismo en ambientes sociales y mucho menos sociales – académicos, en donde la cultura, las normas y demás componentes de lo que se conoce como educación, son propios de ambientes ricos en alternativas que deberían dejar de lado o por lo menos, en los últimos lugares a la conducta agresiva. Los estudiosos de la conducta agresiva desde hace ya cerca de un cuarto de siglo, denominan a la conducta agresiva como al acto que tiene como propósito dañar a otro individuo de alguna manera. El acto agresivo se caracteriza por su intencionalidad de daño al par o congénere(Eibesfeld, 1897).

Estos científicos del comportamiento, recalcan que las condiciones bajas en cultura, hacen propicias las probabilidades de ser agresivo, Ahora bien, ¿Por qué los niños y jóvenes teniendo espacios de educación y opciones para enfrentarse a situaciones conflictivas, continúan utilizando la agresión y la violencia para resolver su conflictos, más aun, cuando tienen el respaldos de familias democráticas? Esto los debería llevar potencialmente a comportamientos más culturales y sociales en la resolución de conflictos.

### **JUSTIFICACIÓN**

Con anterioridad y gracias al trabajo de investigación de cientos de profesionales de las ciencias sociales y humanas, se han desarrollado estudios que indican que los estilos parentales son factores determinantes en el comportamiento escolar del niño o niña, por ejemplo (Martinez, Tovar, Rojas, & Franco, 2008) en su estudio llamado “Agresividad en los escolares y su relación con las normas familiares” afirman que la violencia o la agresión no surge como un evento aislado en la vida de un individuo, estos comportamientos tienen historia, y esa historia describe una trayectoria de desarrollo referida a la manera como un comportamiento evoluciona desde la agresividad hasta llegar a lo violento, por esto es importante que las instituciones educativas alerten estos comportamientos y de esta forma puedan desarrollar estrategias de intervención y orientación con el fin de reducir esta problemática

El aspecto interesante de este estudio no está en conocer la influencia de los padres en el comportamiento infantil, esto lo demuestran diversos estudios, como por ejemplo (Palacios , 2008) afirma que los estilos parentales pueden estar determinadas por tres factores, el primero está relacionado con el niño: Edad, sexo, orden de nacimiento y características de

personalidad; el segundo es relativo a los padres: Sexo, experiencia previa como hijos y como padres, características de personalidad, nivel educativo, ideas acerca del proceso evolutivo (la educación) y el tercero está relacionado con la situación en la que se lleva a cabo la interacción: Características físicas de la vivienda y contexto histórico.

Ahora bien, si los estilos parentales facilitan la adaptación y desarrollo de los niños y adolescentes en diversos ámbitos incluyendo la escuela, ¿por qué sucede que existan niños y jóvenes que teniendo buenos estilos parentales, como por ejemplo el estilo llamado equilibrado o democrático, presentan inadecuados comportamientos en ambientes diferentes a su casa? Lo contrario también puede presentarse, es decir, que existen niños y jóvenes con estilos parentales autoritarios, pero que en la escuela no son disruptivos en sus comportamientos. Este fenómeno hace que se reflexione acerca de la relación directa que pueden tener los estilos parentales como facilitadores del comportamiento infantil, incluso del juvenil. Sin embargo, puede ser que no sean suficientes a la hora de ambientes exigentes especialmente en torno a situaciones de conflicto y agresividad. Este será uno de los propósitos de estudio del presente proyecto de investigación.

Por lo anterior, es fundamental la identificación de los estilos parentales como factor facilitador de dichas habilidades para que de esta forma se pueda integrar el trabajo de casa y las competencias en el aula de clase mediado por una herramienta tecnológica, de esta forma los estudiantes pueden extrapolar estas habilidades en todos los ámbitos de la vida, así se disminuye el déficit en la resolución de conflictos escolares.

Gracias a la globalización y al acercamiento que ha tenido la población al acceso a las nuevas tecnologías y formas de enseñanza se ha abierto una gran puerta para generar nuevos aprendizajes de forma lúdica, creativa y atractiva para los estudiantes dado que esto permite la comunicación no sólo dentro del aula sino en otros espacios.

## 1. ANTECEDENTES

### 1.1. Estilos parentales

A nivel internacional encontramos que (Bersabé R, 2001) de la Universidad de Málaga realiza un análisis psicométrico donde buscan analizar las propiedades psicométricas de dos escalas para evaluar estilos educativos parentales. La primera es la escala de Afecto (Motrico & Bersabé, 1999) que consta de dos factores (afecto-comunicación y crítica-rechazo), y la segunda es la escala de normas y exigencias estas se dividen en tres factores (inductivos, rígidos e indulgentes). Se halló una baja concordancia entre la información aportada por los padres y sus hijos, lo que sugiere la necesidad de evaluar los estilos educativos parentales desde ambas perspectivas.

(Oliva, Parra, & Arranz, 2008) Muestran los resultados de un estudio con adolescentes sobre su percepción de estilo educativo materno y paterno y otras medidas de ajuste en adolescentes, concluyendo que “el estilo materno y paterno que fueron evaluados por separado, tienen una alta coincidencia y, además, mostró una relación significativa con el bienestar adolescente.

A nivel nacional se encontró un estudio realizado por la Universidad de la sabana Bogotá- Colombia en 2010 llamado “Asociación entre estilos parentales y dependencia emocional de una muestra de adolescentes Bogotanos” realizado por (Agudelo & Gómez, 2010), donde comentan que los estilos parentales ejercen una influencia directa y una serie de tendencias relevantes en el comportamiento de los adolescentes.

Otros estudios nacionales demuestran que los estilos educativos parentales y las prácticas de crianza contribuyen de forma directa en la formación de los niños, ejemplo (Ramírez, 2005) en su artículo “Padres y desarrollo de los hijos: prácticas de crianza”.

### **1.2.Resolución de conflictos**

Conflicto en la escuela: (Salinas , Posada , & Isaza, 2002)de la Universidad de Antioquia, presenta los resultados de una investigación que busca “Explorar las representaciones sociales sobre la justicia” y para ello, realiza un acercamiento al concepto de conflicto desde una connotación positiva, como algo inherente a lo humano. Los autores analizan algunas situaciones generadoras de conflicto en 16 instituciones escolares, en relación con: Actores involucrados, eventos, lugares, duración, agentes y modos de intervención. Finalmente, identifica en los datos obtenidos, algunas tipologías de conflicto planteadas por varios teóricos, señalando como retos para la escuela, la instauración de un código de valores democráticos y el diseño y la aplicación de estrategias participativas conducentes a la resolución.

(Fernández, Sánchez, & Beltran, 2004)en su artículo “Análisis cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre los conflictos y las conductas agresivas entre escolares” concluyen que la conducta agresiva se define como aquella conducta que pretende causar daño físico y/o psicológico y en situaciones extremas, puede llegar a ser destructiva para la persona objeto de la agresión.

(Fernández, Sánchez, & Beltran, 2004)Desarrollan dos estudios realizados con profesores y padres de alumnos pertenecientes a los ciclos de educación primaria, educación secundaria y bachillerato. El primer estudio habla sobre la percepción del profesorado respecto de las conductas agresivas ejercidas en el centro escolar, el comportamiento de los alumnos ante ellas, las consecuencias que se derivan y las propuestas de mejora. El segundo, dirigido a las familias, indica en qué medida conocen las situaciones más o menos agresivas que ejercen o son ejercidas sobre sus hijos, las posibles causas de las agresiones y las alternativas de solución.



Como resultado encuentran que los profesores perciben que las agresiones en el centro escolar son resultado de las características físicas y personales tanto del agresor como de la víctima, produciéndose, la mayoría de ellas, en situaciones de juego. Los padres desconocen la causa de la agresión al menos, cuando su hijo desempeña el rol de víctima, mientras que cuando actúa como agresor, consideran que es una respuesta a una situación violenta anterior. Se concluye que los padres y profesores manifiestan que el entrenamiento en habilidades pro sociales y el incremento de la interacción entre familia y escuela son las claves para afrontar el problema (Fernández, Sánchez, & Beltran, 2004)

### **1.3.Tecnología de la Informática y Telecomunicaciones (TICS)**

La investigación de tipo cualitativo realizada por (Gonzalez, 2012) titulada “Estrategias para optimizar el uso de las TICS en la práctica docente que mejoren el proceso de aprendizaje” precisó a partir de la aplicación de instrumentos de observación en el uso de las TICS que los docentes y estudiantes mantienen un uso tradicional de la enseñanza - aprendizaje aun contando con herramientas tecnológicas, la investigación promueve la manera de mejorar el uso de las TICS buscando motivar a partir de la práctica docente el proceso de aprendizaje.

En los resultados obtenidos se determinó que los docentes presentan problemas con el uso técnico y didáctico de las TICS por lo que se recomienda integrarlas en el PEI del colegio desde la didáctica y optimizar su uso (Gonzalez, 2012).

Otro estudio llamado “El proceso de integración y uso pedagógico de las TIC en los centros educativos- Un estudio de caso” (Area, 2010) En este artículo el autor muestra los resultados más destacables de un proyecto de investigación, con el que se ha pretendido analizar el proceso de integración pedagógica de las tecnologías de la información y

comunicación (TIC) en las prácticas de enseñanza y aprendizaje de centros de educación infantil, primaria y secundaria de Canarias. Para esto se seleccionaron cuatro centros escolares (tres de Educación Infantil y Primaria, y uno de Educación Secundaria), con el análisis se pretendió identificar los efectos más destacables que generan las TIC en cada centro con relación a la innovación. (Area, 2010) Concluye que las TIC incorporan algunos cambios organizativos tanto a nivel de centro como de aula, pero no necesariamente innovación pedagógica en las prácticas docentes.

#### **1.4.Ley 1620 Convivencia Escolar**

El Estudio Internacional de Cívica y Ciudadanía ICCS realizado entre el año 2008 y 2009 en la que participó Colombia en sus dos últimas versiones, cuyo propósito es conocer qué tan preparados están los estudiantes para ser ciudadanos en esta época de rápidos cambios. El estudio reporta que el 60% de los estudiantes de América Latina pudo haber sido víctima de insultos dos veces en el último mes, el 35% experimentó agresiones físicas, el 34% recibió amenazas en el mismo periodo de tiempo. En Colombia el 58% reportó haber sido insultado, el 33% agredido físicamente, el 30% amenazado al menos dos veces durante el último mes. (IEA, 2011)

Proyecto de ley 201 de 2012 Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.(Gaviria M., Londoño, & Pedraza, 2012)

Con esta ley se busca apoyar la formación de ciudadanos dinámicos que contribuyan al fortalecimiento de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural, a través de la implementación del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación. El autor del proyecto, Telésforo Pedraza, busca propiciar un ambiente institucional para que se promueva

la formación de ciudadanos para el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, además, contribuir con la “formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural”. Tiene por objetivo identificar, evidenciar y hacer seguimiento a los casos de matoneo y violencia escolar en el país para evitar que éstos sean vistos y tratados como parte de la cotidianidad del estudiante.(Gaviria M., Londoño, & Pedraza, 2012)

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1.Descripción**

Es comprensible que en un grado escolar, en un grupo particular, convivan estudiantes cuyos padres han asumido diversos estilos parentales de educación. Adicionalmente, es fundamental la identificación de los estilos parentales para determinar si ellos actúan como factores facilitadores o determinantes para el desarrollo de habilidades en la resolución de conflictos, especialmente en el aula de clase y en contextos escolares. Ahora bien, se debe tener en cuenta que el objetivo de esta investigación no es modificar los estilos parentales, pero si brindar herramientas para complementar sus estrategias de crianza.

En el colegio Manuel del Socorro Rodríguez algunos de los estudiantes de grado noveno presentan inconvenientes de tipo convivencial reincidente, ya que no muestran un adecuado manejo de sus emociones y el bajo control que se tiene sobre éstas dificulta la convivencia armónica; algunos estudiantes resuelven sus conflictos haciendo uso de la violencia o golpes como reacción ante el mismo, muchas veces sin motivo alguno o por impulsividad, el simple hecho de no agradarse es suficiente para justificar la agresividad como medio para solucionar sus conflictos. Algunos estudiantes han sido remitidos a orientación escolar por situaciones convivenciales y/o académicas, las situaciones son: evasión de clase, frecuente agresividad con sus compañeros, escaso reconocimiento a la autoridad, fomentar la indisciplina en el aula y fuera de ella generando conflicto, impedir el desarrollo de las actividades en el aula de clase, faltas de respeto a diferentes personas y espacios, lo que ocasiona bajo rendimiento académico, no seguimiento de instrucciones simples e inmediatas, aislamiento, agresión a compañeros, déficit en control, entre otros; (Anexo A – clasificación de los estudiantes con dificultades convivenciales, en total 16). Estos comportamientos son evidenciados por el docente tutor de grupo, y por otros docentes de las diferentes asignaturas

durante la jornada académica, además de esto se realizan entrevistas con los docentes de noveno grado y orientador donde manifiestan que son muy reactivos frente a situaciones simples (Anexo B).

### **2.2.El problema**

De lo anterior es posible plantear el problema científico teniendo en cuenta que es necesario dotar a los niños y jóvenes de las instituciones educativas de una serie de estrategias para fortalecer la forma de resolver los conflictos de manera asertiva y/o pacífica de acuerdo a los estilos parentales para una mejor convivencia en los niños de noveno grado del colegio MSR.

### **2.3.Pregunta de investigación**

¿Mejorará la percepción y la ejecución de la resolución de conflictos de los estudiantes con estilo parental equilibrado de noveno grado del colegio Manuel del Socorro Rodríguez a través del desarrollo de diferentes actividades de aprendizaje apoyadas por la herramienta Schoology?

### **2.4.Objeto**

Resolución de conflictos.

### **2.5.Campo**

Resolución de conflictos para una mejor convivencia de los estudiantes de noveno grado del colegio Manuel del Socorro Rodríguez.

## **2.6.Objetivo general**

Mejorar la percepción y la ejecución de la resolución de conflictos en estudiantes con estilo parental equilibrado de noveno grado del colegio Manuel del Socorro Rodríguez a través del diseño e implementación de actividades de aprendizaje apoyadas en la herramienta Schoology

## **2.7.Objetivos Específicos**

- Identificar el estado actual de resolución de conflictos de estudiantes de noveno grado del MSR.
- Diseñar e implementar una estrategia para la resolución de conflictos de forma asertiva en estudiantes de noveno del MSR, a través de la herramienta Schoology.
- Evaluar la percepción de la resolución de conflictos en estudiantes de noveno grado del MSR. y mejorar la resolución de conflictos luego de desarrollar las actividades propuestas en la herramienta Schoology.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Estilos parentales**

La familia es uno de los factores más importantes de crianza en los niños, especialmente en sus primeros años de vida, dado que allí es donde se adquieren una serie de habilidades como lo son el reír, hablar, jugar, entre otros además de los primeros hábitos que le van a generar autonomía y las conductas fundamentales para el resto de la vida, por esto los adultos que los cuidan tienen un papel primordial en la vida de los niños (Rich , 2002)

Teniendo en cuenta lo anterior (Mahecha & Martinez, 2005) afirman que las creencias de los padres influyen de forma directa en la adaptación y comportamiento de los hijos, la presencia de algunas acciones pueden facilitar o prevenir conductas no deseadas en la sociedad, ejemplo la capacidad para regularse emocionalmente.

Los padres poseen un repertorio de habilidades y esto es la motivación para la crianza de sus hijos, así como las condiciones familiares en la que ellos crecieron, todo lo cual logra determinar el tipo de disciplina, supervisión, comunicación que ejercen “el comportamiento de los padres se refleja en el estilo educativo de los hijos y es uno de los componentes principales de los estilos parentales” (Mahecha & Martinez, 2005)

Los estilos de educación logran crear o mejor, facilitan que los niños bajo estas estrategias de crianza, desarrollen habilidades o definan estrategias para enfrentarse a situaciones de conflicto en diferentes ambientes en los que conviven. Estas estrategias para afrontar situaciones difíciles deben analizarse en términos de cómo los niños llegan a adaptarse en ambientes que en ocasiones no son de ayuda para ellos (Querido & Steinberg, 1993)

## Historia

Los estilos parentales pueden ser comprendidos como un conjunto de actitudes y comportamientos del niño que le son comunicadas y crean un ambiente emocional que se manifiestan en los comportamientos de los padres, estas acciones pueden ser gestos, cambios en el tono de voz, expresiones espontáneas de afecto, entre otras, estas conductas son desarrolladas para generar sus deberes de paternidad (prácticas parentales) (Darling & Steinberg, 1993).

Desde la perspectiva del aprendizaje social y la modificación de conducta se clasifican los estilos parentales de acuerdo con los comportamientos, sin embargo, enfatizaban más en las prácticas parentales que las actitudes porque le daban prioridad a las diferencias individuales y al entorno al que fue expuesto o se desarrolló el niño, existía una categoría denominada “control”, esta hace referencia a algunas prácticas como el uso de castigo físico, la sanción contra la agresión, el fracaso o éxito en el establecimiento de reglas, etc.(Darling & Steinberg, 1993)

(Osorio de Rebellón, Rivas Borre, Jokin de, Calatrava, & López del Burgo, 2009)

Desde la perspectiva educativa la familia es el lugar idóneo para que los padres eduquen a sus hijos ya que ellos transfieren sus estrategias y conocimientos, no se puede afirmar que todos son iguales ya que existen diferencias culturales que son notables para el funcionamiento familiar

Las familias son un eje fundamental para el desarrollo social deseado para sus hijos, por esta razón las decisiones que tomen dependen de variables personales de los padres como de los hijos (Ceballos, 1998)



(Bornstein, 2010) Dice que “los estilos de crianza pueden tener efectos tanto inmediatos como duraderos en el funcionamiento social de los niños en áreas que van desde el desarrollo moral, juegos entre pares, hasta el desempeño académico”.

#### Concepto de Estilos Parentales según Diana Baumrind

(Baumrind, 1991) Habla de estilos parentales de una manera diferente a lo que se venía haciendo, en investigaciones anteriores por ejemplo (Symonds, 1993) hablaba de modelos familiares organizados de forma natural que dependía de las creencias de los padres.

Diferente a esto (Baumrind, 1991) establece un estilo como una composición lineal; especificó una función parental global “control”, diferenció tres tipos de control parental con cualidades y características diferentes que son: El permisivo, autoritario y autoritativo. A diferencia de anteriores conceptos que los cualificaban de forma lineal de mayor a menor, y por último habló de los estilos parentales como una estructura global, lo que indica que depende de la mezcla de varios aspectos como lo son (las estrategias para ejercer disciplina, ideologías, madurez, entre otras).

(Baumrind, 1991) Reconoce en los padres dos tipos de comportamientos que pueden caracterizar la influencia en la educación y formación de sus hijos que son: la aceptación y el control parental. Cuando se combinan estas dimensiones se conformará la tipología de los estilos parentales.

Lo que más se destaca del modelo planteado por Baumrind es que ella veía el proceso de socialización de forma dinámica, ella planteó que de acuerdo al estilo parental que se utilizaba influía directamente en la relación de sus hijos con los padres, así que se puede decir que el “estilo de crianza es la construcción psicológica que representa las estrategias estándar que los padres utilizan en la crianza del niño” (Baumrind, 1991)

Hay muchas teorías y opiniones diferentes sobre las mejores maneras de educar a los niños, así como los diferentes niveles de tiempo y esfuerzo que los padres están dispuestos a invertir, (Vallejo Cesarín, Osorno Murguía, & Mazadiego Infante, 2008) En su artículo titulado Estilos parentales y sintomatología depresiva en una muestra de adolescentes veracruzanos retoma a Diana Baumrind para definir los estilos parentales.

Baumrind citada por (Vallejo Cesarín, Osorno Murguía, & Mazadiego Infante, 2008) numera una serie de características propias de cada uno de los estilos así:

#### Estilo Autoritario

1. Hace referencia a aquellos padres que se su nivel de involucramiento o aceptación hacia los hijos es bajo, pero muestran alto grado de control o supervisión.
2. Varía entre una alta exigencia y control con poca sensibilidad o responsabilidad.
3. No responden a las peticiones o demandas de sus hijos.
4. Son distantes, poco afectuosos y tienden a ser dominantes.
5. Su comunicación tiende a ser unidireccional.
6. Su ambiente es muy ordenado, tienen las reglas claras que además son dictadas por los padres.
7. Son tradicionales, restrictivos distantes y prestan poco apoyo emocional al hijo.
8. Presentan más problemas de conducta e insatisfacción en la pareja.

#### Estilo autoritativo, democrático o equilibrado

Según (Baumrind, 1991) afirma que el estilo de crianza autoritativo es uno de las mejores formas de educar a los hijos ya que en estudios realizados por la misma Baumrind demuestra que estos niños suelen tener menores riesgos en la adolescencia ya que son más seguros, generan más habilidades, se autorregulan y son más independientes, etc.

1. Estos padres entienden y respetan la individualidad de su hijo, confían en sus habilidades y conocimientos
2. Suelen respetar intereses, opiniones, decisiones y personalidad de cada uno de sus hijos.
3. Generan fuertes vínculos emocionales, lo que refleja mayor legitimidad a su estilo de disciplina.
4. El estilo democrático hace referencia a aquellos padres que tiene un nivel de aceptación o involucramiento alto al igual que la supervisión y el control.
5. Muestran interés a las necesidades y preguntas de sus hijos.
6. Estos padres son cariñosos, comunicativos, asertivos y razonables, pero cuando es necesario son controladores (sin invadir la intimidad) y exigentes estableciendo reglas claras.
7. Las estrategias para ejercer disciplina están dirigidas más hacia la instrucción que al castigo, si existe el castigo este será verbal y razonado y muy pocas veces físico.
8. En general tienden a mostrar pocas conductas problemáticas (adicciones, violencia, etc.)

Estilo permisivo.

Para Baumrind citada por (Vallejo Cesarín, Osorno Murguía, & Mazadiego Infante, 2008) afirma que los padres con un estilo permisivo, priorizan la autorregulación y la autoexpresión, frente a los hijos se muestran como un recurso, en vez parecer los responsables de modificar o enseñar comportamientos.

1. Los niños con padres permisivos exigen poco, permitiendo que lo mismos niños supervisen sus actividades ya que los padres les dan la libertad de regular sus propias reglas.

2. Cuando tienen que generar una regla, los padres permisivos dan muchas explicaciones para poder hacerlas y constantemente la están justificando, además le piden la opinión a sus hijos sobre las decisiones.
3. Cuando se incumple una regla los castigos muy rara vez se aplican.
4. El nivel de involucramiento o aceptación son altos y los niveles de control o supervisión son bajos.
5. La sensibilidad hacia el niño es bastante alta y la combinan con bajas dosis de control.
6. No establecen restricciones ni muestran autoridad frente a sus hijos además la comunicación es en una sola dirección por lo tanto no es efectiva.
7. Son muy flexibles en el establecimiento de normas o reglas, lo que dificulta la comprensión por parte del niño, generando desorganización.
8. (Shaffer, 2009) Resume el estilo parental permisivo asumiendo que los padres exigen relativamente poco, permitiendo que sus hijos expresen libremente sus sensaciones, emociones e impulsos sin la supervisión o guía, rara vez ejercen control firme sobre el comportamiento de sus hijos.

Estilo negligente,

(Maccoby & Martin, 1983) Redelinearon los estilos parentales como los había definido Baumrind, agregando un nuevo estilo lo llamaron (el negligente), este se caracteriza porque estos padres presentan niveles de involucramiento o aceptación bajos al igual que el control o supervisión.

1. Baja atención en la conducta de los hijos y poca importancia en las demandas.
2. Falta de control, apoyo y estructuración de las conductas del niño.
3. Delegan sus responsabilidades como padres hacia otras figuras como la escuela u otros familiares.

4. Estos niños generalmente presentan dificultades en su comportamiento.
5. El ambiente familiar generalmente es desorganizado y son altamente vulnerables a la ruptura familiar.

### **3.2.Resolución de conflictos**

La resolución de conflictos o problemas es el proceso que se utiliza para dar una respuesta a una pregunta, un cuestionamiento a una incógnita planteada, también se puede dar para tomar una decisión con algunas limitaciones. Un problema o un conflicto es una situación nueva para quien intentará resolverla, por lo que el procedimiento que se utiliza no es claro y necesita un procesamiento cognitivo, a diferencia de cuando ya se conoce la situación es más fácil resolverla(Doria Serrano, y otros, 2011).

Según Doria y otros en su capítulo resolución de conflictos afirma que los problemas tienen cuatro componentes: Las metas, los datos, las restricciones y los métodos: La primera constituye lo que se desea lograr en una situación determinada, la segunda consiste en la información numérica o verbal disponible para comenzar a analizar la situación, la tercera son los factores que limitan la vía para llegar a la solución. Y por último se refieren a los procedimientos que se siguen para resolver el problema y que dependiendo de su naturaleza, pueden ser variados (Fernandez J. , 1995)

Antes de hablar de resolución de conflictos debemos hablar del afrontamiento y los estilos que hay, ejemplo (Lazarus & Folkman, 1986) lo definieron como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”

Según (Alzate, 2000) afirma que el propósito de la resolución de conflictos es reducir la violencia y aumentar la convivencia entre todos los miembros dentro de la comunidad en

pro de una adaptación más sencilla y beneficiosa para las personas. La teoría de resolución de conflictos genera: a) Relaciones y normas sociales, b) Entendimiento del conflicto, c) Comunicación, d) Afirmación, e) Auto-estima y confianza, f) Tolerancia y diversidad y g) Cooperación y participación.

### Conceptualización Conflicto

(Vinyamata, 2001) Define el conflicto como “la incompatibilidad aparente de opiniones, desacuerdo, lucha, actitudes y/o percepciones hostiles, confrontación de intereses entre dos o más partes”. Teniendo en cuenta que el conflicto es connatural a la vida ya que tiene una relación directa con sobrevivir.

(Calderon Concha, 2009) Hace un escrito e investigación de la teoría del conflicto según Johan Galtung, él hace una división de dos perspectivas: La primera son los estudios desde la paz y el otro sobre el desarrollo, la primera desde una perspectiva negativa que es la disminución de la violencia que va acompañada de sufrimiento y por otra parte sobre el desarrollo que lo que busca es ir más allá de la mera satisfacción de las necesidades básicas, para lograr esto habla de la paz pero ya en forma positiva ya que se enfoca en la disminución de la violencia en todos los aspectos.

(Calderon Concha, 2009) Citan a Galtung dado que él afirma que todo tipo de violencia genera una serie de consecuencias en las dos partes y una forma de reparar es la construcción o reconstrucción de las relaciones.

Al igual que otros autores (Silva, 2008) afirma que el conflicto es un fenómeno natural que se presenta en todo contexto, es un hecho que se da en todas las sociedades al igual que los desacuerdos, esto lo puede afirmar ya que a lo largo de la historia aparece de algún modo y esto va acompañado de un cambio social lo que implica modificar la dinámica de las personas.

Entelman 2002 citado por (De Souza Barcelar, 2008) Define el conflicto como un proceso dinámico, sujeto a alteraciones de todos sus elementos, a medida que se desarrolla cambia la percepción y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos

#### Historia del conflicto

(Gómez Funes, 2013) al igual que los demás autores afirma que el conflicto siempre ha estado presente en todos los espacios cotidianos de las personas y la sociedad en general, la importancia empezó hace décadas, lo que ha ocasionado que el estudio de conflicto tome relevancia con el fin de intervenir, prevenir y facilitar su resolución.

El conflicto en grandes dimensiones, ha ocasionado también guerras en y con otros países trayendo consigo innumerables perdidas y pocos beneficios. Por este fenómeno conflictivo surge en las universidades inglesas un movimiento vinculado a las prácticas diplomáticas y profesionales que pone en práctica teoría y técnicas diferentes para el apoyo a la humanidad (Gómez Funes, 2013)

Éstas prácticas se desarrollan en diferentes contextos conflictivos como los son; a) conflictos con uno mismo, b) conflictos debido a situaciones de crisis, c) conflictos de convivencia familiar, d) conflictos de relación vecinal, e) conflictos laborales, f) conflictos en el seno de grupos y organizaciones, g) conflictos de carácter social, h) conflictos entre instituciones y organizaciones políticas, i) conflictos interculturales, j) conflictos internacionales, k) algunos se especializan en conflictos intratables, l) disputas de larga duración, en conflictos donde la violencia física es notable o en campos de actuación como el de la policía y m) conflictos de la seguridad o la defensa (Fisas, 1998)

Cuando se habla de conflicto se piensa como algo negativo, porque históricamente se asocia directamente con el exceso, aniquilamiento e insensatez. En décadas anteriores se realizaron estudios como el de Sheriff, que coincide con los estudios de psicología organizacional de Fayol citados por (Dominguez, 2002), donde van encaminados eliminar el conflicto aunque sus posturas tiene notables diferencias empatan en que esto puede alterar la rutina, ya que hay una distorsión de la estructuración funcional por mala comunicación, falta de confianza (Domínguez & Silva, 2002).

(Ridao, 2007) En sus tesis doctoral muestra que el interés de la resolución de conflictos no solo está dada desde la perspectiva política o laboral también en las instituciones educativas tanto colegios como instituciones de educación superior muestran esta preocupación, por esta razón se encuentra que muchos lo han incluido es sus diseños curriculares y que haya un énfasis en las diferentes alternativas de resolución de conflictos. Uno de los métodos más utilizados es la mediación; en algunos países este método (mediación) tiene más tradición, por esto ellos ya han creado programas académicos sobre estas alternativas (Ridao, 2007)

#### Doce destrezas en la solución de conflictos

1. Ganar/Ganar: se intenta modificar el conflicto para que sea cooperativo.
2. Modificación de problemas a posibilidades, utilizar respuestas creativas.
3. Generar conexiones empáticas.
4. Asertividad.
5. Cooperar para responder las a la diferencia de opiniones de otros.
6. Manejo de Emociones.
7. Disposición para Resolver los conflictos.
8. Priorizar y definir diferencias y necesidades comunes.
9. Solucionar diferencias de forma creativa y en grupo.



10. Negociación: Firme con la diferencia, empático con la persona, identificar y clasificar necesidades, no las posturas, enfatice los puntos que tengan en común, y buscar opciones creativas, utilizando acuerdos claros.
11. Mediación: Asista a las partes que presentan conflicto a buscar soluciones.
12. Evaluar el problema o el conflicto de forma amplia, y visto desde varias perspectivas.

Una de las estrategias para el trabajo en solución de conflictos es el desarrollo de competencias, entre las que encontramos: Competencias ciudadanas: cognitivas, emocionales, Integradoras, Competencias comunicativas

Competencias ciudadanas

Según él(MEN, 2012) define las competencias ciudadanas como “el conjunto de conocimientos y de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articulados entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática”

El Ministerio habla del concepto de competencia como “saber hacer”, y enfatiza en brindar a los niños herramientas necesarias para que desarrollen diferentes habilidades para relacionarse con otros de una forma justa, dialogante y comprensiva, así pueden ser capaces de resolver conflictos de la vida cotidiana. De esta forma los estándares de competencias ciudadanas establecen, gradualmente, lo que los estudiantes deben saber y saber hacer, según su nivel de desarrollo, para ir ejercitando esas habilidades en su hogar, en su vida escolar y en otros contextos.

Competencias comunicativas.

Han sido varios los autores que han tratado las competencias comunicativas desde diferentes perspectivas y desde el enfoque lingüístico, pedagógico y psicológico.

Enfoque lingüístico (Dell Hymes, 1971) define la competencia comunicativa como “la habilidad para usar la lengua” (Cancio, 1998) también desde un enfoque lingüístico la define como “aquella que comprende lo gramatical, pero también actitudes, valores y motivaciones referentes a la lengua, a sus rasgos y usos, e integra actitudes para la interrelación de la lengua con otros códigos de la conducta comunicativa”.

El Centro de Estudios de Educación Avanzada define las competencias comunicativas como “la capacidad de un individuo de usar adecuadamente su lengua sonora natural” y se describen como componentes esenciales de la competencia comunicativa las siguientes habilidades: Observación, empatía, escucha activa y expresión oral.

Como existen diferentes posturas y diferentes autores que hablan de competencias comunicativas y las diferentes estrategias para desarrollarlas, a continuación en la tabla 1 están descritas algunas de ellas.

Tabla 1. Competencias Comunicativas desde diferentes autores

Autor	Concepto	Modelo
(Beltran , 2009)El desarrollo de la competencia comunicativa.	La competencia comunicativa “es el conjunto de habilidades que posibilita la participación apropiada en situaciones comunicativas específicas”(Beltran , 2009)	(Beltran , 2009)Lo que busca el autor es que la comunicación sea interpersonal, así mantener unos parámetros socialmente aceptados (coherencia-cohesión), habla de dos enfoques que direccionan los procesos comunicativos. * Competencia lingüística: Capacidad para usar y el lenguaje en un nivel interindividual.

		* Interacción social: Construye significados, teniendo la capacidad de comunicar diferentes situaciones de su vida.
(Montero Alcaide, 2008) Competencias educativas y objetivos como capacidades.	(Montero Alcaide, 2008) Afirman que los diseños curriculares con comunicarse tiene dos aproximaciones una externa y otra interna. La primera tiene que ver con una demanda individual o social de la resolución de las tareas, mientras que la segunda es propia de la actividad mental y la capacidad para ponerla en práctica y afrontar dichas demandas.	Las características principales de los diseños curriculares con enfoques comunicativos son: a) si se integran las cuatro destrezas (hablar, escuchar, escribir y leer) se logra fomentar el aprendizaje. b) Si se recrean situaciones reales de comunicación se logra contextualizar los aprendizajes. c) Realizando actividades de tipo grupal favorece la interacción entre estudiantes. d) Considera y razona sobre los mecanismos de la lengua y sus elementos en busca de una mejor comprensión de la producción ajena y para la corregir las producciones propias. e) Integra lengua y literatura para facilitar el contacto entre estudiantes y discursos que generen conciencia comunicativa en el lector.
(Ortiz,	la capacidad del maestro	Busca integrar la personalidad

---

**1997)¿Cómo desarrollar la competencia comunicativa del maestro?** para establecer una del docente para fomentar un comunicación efectiva y sistema o estilo de comunicación eficientemente óptima flexible y no tiene muy en (con sus alumnos), al cuenta los conocimientos desarrollar en su metodológicos, técnicos y personalidad un estilo de lingüísticos de la didáctica en la comunicación flexible y comunicación pedagógica. lograr resultados educativos deseados

**(Charaudeau, 2001)De la competencia social de comunicación a las competencias discursivas.** “la construcción de sentido (Charaudeau, 2001)Retoma procede de un sujeto que aspectos tratados por la se dirige a otro sujeto, pragmática, la enunciación y la dentro de una situación de sociolingüística, este modelo intercambio específica, tiene 3 niveles y cada uno con 3 que sobre determina la competencias elección de los recursos \* Situacional: quien comunica del lenguaje que pueda debe saber construir su discurso usar”(Charaudeau, 2001) de acuerdo a quien lo recibe.

\*Discursiva: El sujeto manipula, (yo), reconocer (tu) las estrategias de la escena, todo en el marco de las necesidades en el marco situacional.

\* Semiolingüística: El sujeto que se comunica, manipula y reconoce los signos, sus reglas de acuerdo a la intención comunicativa y a la situación

Niveles:

\*Saber-hacer en términos de

---

---

		composición del texto.
		*Saber-hacer en términos de construcción gramatical
		*Saber-hacer relativo al uso adecuado del léxico y las palabras.
<b>(Ruiz &amp; Chaux Torres, 2003)La Formación de Competencias Ciudadanas.</b>	(Ruiz & Chaux Torres, 2003) Define la competencia comunicativa como la capacidad del sujeto de acceder a una realidad simbólica compartida, lo que implica participar e interactuar socialmente, en sistemas de interacción y enfrentar, solucionar problemas interpersonales.	Los autores proponen desarrollar las competencias comunicativas a través de tres habilidades: * Escucha activa: No dejarse llevar por prejuicios o estereotipos, diferenciar perspectiva de otros y las propias. * Asertividad: Capacidad para expresar necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas propias de manera clara y enfática evitando herir a los demás. * Lenguaje no verbal y expresiones artísticas: son entendidas como la pintura, escultura, teatro, fotografía y música entre otras.

---

### **La formación de Competencias Comunicativas según Ruiz y Chaux**

Luego de la anterior revisión acerca de competencias comunicativas de diferentes autores se profundiza en “La Formación de Competencias Ciudadanas por Ruz y Chaux”,

estos autores afirman que las competencias comunicativas son “entendidas como una capacidad de generar acción a través del lenguaje”(Ruiz & Chaux Torres, 2003).

Ruiz &Chaux citan a Habermas donde afirma que las competencias comunicativas tiene dos niveles el primero es el contenido comunicado y el otro es el intersubjetivo, el primero hace referencia a la capacidad para entender y el segundo es el que permite a las personas entenderse entre sí.

Las competencias comunicativas son estas habilidades que permiten interactuar con los demás, dialogar, expresar las opiniones, necesidades, ideas e intereses y así tener una sana convivencia (Ruiz & Chaux Torres, 2003), para poder desarrollar esto es necesario tener unas habilidades específicas que son, la escucha activa, la asertividad y el lenguaje no verbal.

#### Escucha Activa

Escuchar de manera activa, implica no solamente estar atento a comprender lo que los demás están tratando de decir, sino también demostrarles que están siendo escuchados (Ruiz & Chaux Torres, 2003)

Habilidad que se desarrolla en la interacción comunicativa; biológicamente está el sentido auditivo por este capta y filtra la información, después se genera un procesamiento lógico intencionado, que se evidencia en el inicio, mantenimiento, toma de turnos y finalización de una conversación (Sepulvéda, Flores, & Alvarez, 2004)

Escucha activa implica escuchar y comprender las ideas de las demás personas, quien escucha debe ser empático y tratar de ponerse en la posición de la persona que le habla, “Escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye”. La escucha efectiva debe ser activa y ser superior a la escucha pasiva, ya que implica no sólo escuchar lo que la otra persona dice de forma directa, sino también interpretar las ideas, pensamientos, sentimientos que no son explícitos en la conversación(Moreno, 2006)

### Elementos de la escucha activa

- a. La intencionalidad: Interés de escuchar lo que la otra persona va a decir
- b. Mantener contacto visual: Esto implica prestar atención, tener una postura atenta.
- c. Parafrasear: Luego de la conversación se dice con sus propias palabras lo que la otra persona dijo así se verifica que exista buena comunicación

### Asertividad

La asertividad es la que permite responder sin agresión frente a la injusticia o el maltrato. Contribuye a que se respeten los derechos individuales y generales.(Ruiz & Chaux Torres, 2003)

Asertividad proviene del latín asserere o assertum, que significa “afirmar” o “defender”, a partir de esta concepción los autores proponen que la asertividad es una afirmación de la propia personalidad dado que allí se muestra la autoestima, la confianza en sí mismo, para una comunicación eficiente y segura. Una persona asertiva es una persona que expresa lo que siente, sus ideas, se comunica con todos de forma franca, directa y abierta.(Rodríguez & Serralde, 1991),

La asertividad es la habilidad para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, así como el poder exigir sus propios derechos, Bishop agrega que ser asertivo es tener la capacidad de expresar con seguridad y respeto comportamientos pasivos o agresivos(Elizondo, 2000)

### Lenguaje no verbal

Por último (Ruiz & Chaux Torres, 2003) afirman que no solo expresar verbalmente de forma adecuada lo que se quiere decir es fundamental, también son importantes las expresiones artísticas como la pintura, la escultura, el teatro, la fotografía y la música, entre otras; estas competencias amplían el espectro y las posibilidades de comunicación con los

demás, abren opciones de expresión y reconocimiento de las propias identidades y favorecen la capacidad de comprender al otro de una manera más profunda.

### **3.3.La Web 2.0**

La Web 2.0 es la transición que se ha dado de aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones que funcionan a través de la web enfocada al usuario final. Se trata de aplicaciones que generen colaboración y de servicios que reemplacen las aplicaciones de escritorio. Principios de la web 2.0: a) La web es la plataforma, b) La información es lo que mueve al Internet, c) Efectos de la red movidos por una arquitectura de participación, d) La innovación surge de características distribuidas por desarrolladores independientes y e) El fin del círculo de adopción de software pues tenemos servicios en beta perpetuo (De la Torre, 2006)

#### **Schoology**

Schoology es creada y fundada por Jeremy Friedman, Ryan Hwang, Tim Trinidad y Bill Kindler en el 2008 que eran estudiantes de la universidad de Washington en San Luis, es una red social para padres, alumnos y docentes, el propósito de esta herramienta fomentar el aprendizaje por medio de una serie de herramientas digitales en la nube, de esta forma se renueva el uso de la tecnología y el uso en las aulas de clase, para generar nuevas formas de aprendizaje, así que crean nuevos espacios prácticos y amigables que se logran adaptar al contexto actual, por esto la connotación de red social (De Haro, 2010)

Se tiene claro que las redes sociales tienen un papel importante en los jóvenes, se integran características como tener un perfil, tanto padres, estudiantes y docentes, allí se generan diferentes discusiones, foros o debates, esto ayuda a los centros educativos a identificar las necesidades individuales de los estudiantes con herramientas potentes para dar instrucciones, calificar y comunicarse (Schoology, 2015)



Otra ventaja que tiene la herramienta es que los docentes tienen la opción de brindar una educación con un ambiente personalizado, donde los usuarios se conectan y allí pueden compartir experiencias del día a día, de esta forma mejorará el proceso de aprendizaje y los maestros adquieren más herramientas para dominar mejor su campo de acción. La comunicación está basada en el uso de un tablero simulando un aula de clase, también se pueden compartir fotos, opiniones entre otras cosas, está la opción de crear grupos privados o abiertos según la especificación del tutor, Al igual que otras muchas herramientas online, es posible instalarse la App en dispositivos móviles tanto en sistemas operativos (Schoolgy, 2015)

### **3.4. Modelo Instruccional ADDIE**

Un diseño Instruccional hace referencia al seguimiento de pasos de forma consciente, organizada y consecuente, de esta forma se optimiza el aprendizaje, este modelo permite organizar y diseñar actividades en la clase, tiene unas fases que son indispensables para el desarrollo de las actividades (Belloch, 2013)

Uno de los autores que presenta una idea más completa sobre el concepto del diseño Instruccional es Richey, Fields y Foson (2001) citado por (Belloch, 2013) afirma que el diseño Instruccional debe ser planeado en forma sistemática que incluya el análisis de las necesidades, el desarrollo, la evaluación, la implementación y el mantenimiento de materiales y programas.

También existen otros modelos de diseño Instruccional que responden a diferentes teorías del aprendizaje como a) Conductismo de la década de los 60, b) La teoría de sistemas de los 70, c) La teoría cognitiva de los años 80 y d) Teorías constructivistas y de sistemas en los años 90. Esta idea del aprendizaje fue la que generó el uso de las tecnologías para la enseñanza llamado Conectivismo o Conectismo que fue desarrollada por George Siemens "El

conocimiento personal se compone de una red, la cual alimenta a organizaciones e instituciones, las que a su vez retroalimentan a la red, proveyendo un nuevo aprendizaje para los individuos" (Siemens, 2007)

(Yukavetsky, 2003) En su escrito propone unas fases que corresponden a un acrónimo: Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación, (ADDIE) y en cada una de las fases se establecen las siguientes pautas: **Análisis:** el estudiante y su entorno, necesidades formativas, presupuesto, medios de difusión, limitaciones, fechas, actividades para el logro de las competencias, **Diseño:** Ambiente (electrónico o tradicional), destrezas cognitivas para el logro de la meta, objetivos obstruccionares, estrategias pedagógicas, Bosquejo de unidades, lecciones y módulos, Diseño del contenido, **Desarrollo:** Creación del medio requerido, utilización herramientas para presentar la información, determinar las interacciones, deben ser de exploración, creativas e innovadora, **Implementación:** distribución de materiales, implementación del curso, resolución de problemas técnicos y se discuten planes alternos.

a) **Evaluación:** Desarrollo, implementación de pruebas, evaluación continua, planificación de evaluaciones (Yukavetsky, 2003)

### Marco legal

Para la identificación de las características del objeto de estudio, en el marco de la normatividad nacional, se analizó la ley 1090 en el Capítulo VII, artículos 49, 50 y 52, artículo 49. Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización. Artículo 50. Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes. Artículo 52. En los

casos de menores de edad y personas incapacitadas, el consentimiento respectivo deberá firmarlo el representante legal del participante.” (Ministerio de protección, 2006)

Según la Ley 1090 de 2006 en esta investigación se trabajará con un grupo de niños de Colegio Manuel del Socorro Rodríguez de grado noveno, cada uno deberá tener una autorización escrita de sus padres (consentimiento informado) en donde se encontrará toda la información del procedimiento experimental. Dentro de este consentimiento informado se especificará completamente las características de la investigación, sin generar, ningún tipo de expectativas que no estuvieran acordes con el propósito y objetivo de la investigación. En ningún caso, se les permitirá la aplicación o explicación de las instrucciones, o de alguna de las actividades programadas.

Adicionalmente, se cita el numeral 5 y 6 del artículo 2 del título II de la ley 1090 de septiembre 06 de 2006, el cual, hace referencia a la confidencialidad que se debe guardar con respecto a la información obtenida y el respeto por los principios y valores que sustentan las normas de ética vigentes para el ejercicio de la profesión y el respeto por los derechos humanos.

Así mismo, y siguiendo la ley 1090 de septiembre 06 de 2006, en el artículo 25 numeral d, se especifica que en el momento en que se trabaje con niños, la información obtenida y/o encontrada solamente le será suministrada a los padres o tutores únicamente, por lo que les será informado y solicitado a los responsables legales de las y los participantes del estudio, que aprueben divulgar la información producto de la investigación con fines académicos y científicos tanto para la comunidad científica general, como para la institución escolar que se beneficiará de los anteriores datos para sus indicadores de salud y formación en general.

## 4. METODOLOGÍA

### Método

#### 4.1.Diseño

Diseño con pos prueba y grupos intactos (Hernández Fernández y Baptista, 2010), se utiliza dos grupos: a uno se le aplica el instrumento diseñado, y el otro no. Los grupos son comparados luego de la aplicación para analizar si el instrumento utilizado tuvo efecto en la percepción de los estudiantes en la solución de conflictos.

Adicionalmente a este diseño, se hará un análisis de la percepción y su evolución a lo largo del proceso de estudiantes de noveno grado de MSR a través de grupos focales (Paramo, 2008). Los grupos focales son una técnica cualitativa de recolección de información que se basa en entrevistas colectivas y semiestructuradas realizadas a grupos homogéneos, apunta a la indagación e interpretación de fenómenos ocultos a la observación de sentido común.

Tabla 2Diseño con pos prueba y grupos intactos (Hernández Fernández y Baptista, 2010) y grupos focales (Paramo, 2008).

Selección de la muestra	Clasificación en grupos control y experimental	Aplicación PEF (Prácticas Educativas Familiares)	Aplicación encuesta Percepción	Exposición a herramient a Schoology	Evaluación en solución de conflictos	Evaluación de la solución de conflictos por grupos focales
-------------------------	--	--	--------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	--

<b>1. Estudiant e de noveno grado del colegio MSR</b>	Grupo control (sin reporte a orientación escolar y evaluación convivencial positiva).	Todos	Todos	Sin exposición	Todos 1. Aplicación encuesta de percepción 2. Situación de prueba	Grupo control
<b>2. Evaluació n convivencial 3. Presencia de reportes a orientación escolar en febrero a junio de 2014 4. Clasificació n estilo parental equilibrado.</b>	Grupo experimental (Con reporte a orientación escolar y evaluación convivencial Negativa).			Con exposición		El grupo experiment al se divide en dos grupos con el ánimo de mantener la técnica de grupos focales

Nota: se muestran los momentos de selección de la muestra la clasificación de los grupos, la aplicación de la variable independiente (herramienta Schoology) y la medición de la solución de conflictos en términos cuantitativos y cualitativos.

#### 4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se trabaja es mixta ya que surge de la combinación de ambos enfoques, Cualitativa (grupos Focales) y cuantitativa (Cuasi experimental) Hernández et al (2003:5) señala que los dos enfoques (cuantitativo y cualitativo) utilizan características similares que están relacionadas entre sí: a) Llevan a cabo observación y evaluación de

fenómenos. b) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas. c) Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones ó ideas tienen fundamento. d) Revisan tales suposiciones ó ideas sobre la base de las pruebas o del análisis. e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones ó ideas; o incluso para generar otras.

Considerando las características de ambos enfoques, por una parte el enfoque cuantitativo al utilizar la recolección y el análisis de datos al confiar en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, y por otra parte, el enfoque cualitativo, al utilizarse primero en descubrir y refinar preguntas de investigación por medio de las descripciones y las observaciones y por su flexibilidad se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. (Grande & Abascal, 2009)

#### **4.3.Paradigma:**

(Cualitativo y cuantitativo - Pre-experimental)

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el enfoque mixto, Cualitativa (grupos Focales) y cuantitativa (Cuasi experimental) dado que ambos se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita triangularla. Así se podrá encontrar diferentes opciones para conducirlo a una comprensión e interpretación lo más amplia (Hernández Fernández y Baptista, 2010),

#### **4.4.Participantes**

##### **4.4.1. Población:**

Alumnos de noveno grado de la Institución Educativa Distrital Manuel del Socorro Rodríguez, para esto la institución educativa firmo una autorización (Anexo c) y cada

estudiante que participo en el proceso por ser menores de edad sus padres firmaron un consentimiento informado (Anexo D)

#### **4.4.2, Muestra:**

18estudiantes matriculados en el grado noveno del colegio Manuel del Socorro Rodríguez y quienes presentan estilo parental equilibrado, de los cuales 16 han sido remitidos a orientación escolar por problemas de convivencia y 2 estudiantes sin dificultades convivenciales. Todos con autorización de sus padres o representantes legales a través de consentimiento informado y con participaron del estudio de forma voluntaria.

#### **4.5.Instrumentos**

1. Formato de registro de situación convivencial a partir de entrevista inicial a los docentes y orientadora de la institución. Anexo A y B.
2. Encuesta de percepción en solución de conflictos a 18 estudiantes de grado Noveno para identificar percepción acerca de la convivencia escolar y estilos de resolución de conflictos. Anexo E.
3. Escala de identificación de prácticas educativas familiares (PEF).Anexo F.
4. Herramienta Schoology. Anexo G.

#### **4.6.Procedimiento:**

Fase 1: Selección de la muestra

Se toma una muestra por conveniencia que son 16 estudiantes de noveno grado que han tenido reporte de tipo convivencial y académico, esto se determina por las observaciones de los docentes y los reportes desde orientación escolar y que presenten un estilo parental equilibrado.

Fase 2: Clasificación en grupos control y experimental

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

Se elige un grupo control dos estudiantes (sin reporte a orientación escolar y evaluación convivencial positiva), de la misma forma un grupo experimental (Con reporte a orientación escolar y evaluación convivencia negativa).

Fase 3: Aplicación PEF (Prácticas Educativas Familiares).

Ajuste de la Escala de identificación de “prácticas Educativas Familiares” (P E F) para identificar los estilos parentales del grupo de estudiantes seleccionados. Aplicación de la prueba PEF, sistematización de los resultados obtenidos.

#### Descripción del Instrumento

La batería de exploración de prácticas educativas parentales (PEF) evalúa la percepción de las prácticas educativas o estilos educativos más frecuentemente utilizados por las madres y los padres. Recogen la percepción del adulto y la percepción de los hijos, por separado, para posibilitar su contraste.

Escala para adultos: Recoge la percepción de padres, madres, tutores o responsables encargados de la educación de niños en el entorno familiar. Tiene 90 ítems agrupados así:

1. Cada situación hipotética cuenta con tres tipos de conflicto, (exterior, interior y transgresión de normas).
2. Cada conflicto presenta seis posibilidades de respuesta adulta: Dos ejemplos representativos por cada uno de los tres estilos educativos (autoritario, equilibrado y permisivo).
3. Cada situación contiene tres conflictos por seis ejemplos de tipos de estrategia disciplinaria adulta.

Cada ítem es valorado individualmente, con una puntuación de cero a cinco, en función de la frecuencia de uso.

Escala para hijos: Esta elaborada para niños, tiene una adaptación en el texto, hay una reducción en los ítems, cuenta con un total de 45 ítems así:



1. En cada situación hay, al igual que en los adultos tres tipos de conflicto
2. En cada conflicto hay tres ejemplos de posibles estrategias disciplinarias representando cada uno de los estilos educativos.

No se valora individualmente cada uno de los ítems, si no que el niño elije la opción educativa que considere más frecuente en su familia, y concretamente, en la persona por la que se le está preguntando.(Alfonso García & Román Sánchez, 2003)

Fase 4: Aplicación encuesta Percepción.

Aplicación de encuesta a los 16 estudiantes que han sido remitidos a orientación escolar por algún inconveniente de tipo convivencial y a 2 que no han tenido dificultad para identificar la percepción acerca de la convivencia escolar.

Fase 5: Exposición a herramienta Schoology y Evaluación en resolución de conflictos.

Desarrollo, alimentación y aplicación de la herramienta Schoology con situaciones reales de conflicto con posibles soluciones y posterior retroalimentación, generando la red con los estudiantes, matriculando alumnos y padres para su aplicación.

Fase 6: Evaluación de la Mejora en la capacidad de solución de conflictos por grupos focales.

Aplicación de un tipo de entrevista (grupos focales). El grupo experimental se divide en dos grupos con el ánimo de mantener la técnica de grupos focales.

## **5. PROPUESTA Y RESULTADOS. ANALISIS E INTERPRETACION**

### **5.1. Identificación de los estilos parentales del grupo de estudiantes seleccionados.**

Se realizaron las siguientes actividades:

1. Aplicación de la prueba a los estudiantes de grado noveno de MSR en las instalaciones del colegio.
2. Aplicación de la prueba a los Padres. Se envió a los padres de familia el instrumento con las instrucciones para su aplicación; los padres regresan los resultados con sus hijos y se inicia el proceso de calificación.
3. Calificación de las pruebas. Para realizar el total de las puntuaciones directas en función de cada uno de los estilos parentales se sigue la instrucción del manual de la prueba, cada pregunta corresponde a un estilo.
4. Para padres: En la hoja de registro se anota cada ítem (casilla de puntuación), la valoración cuantitativa de la respuesta obtenida en el cuestionario, la sumatoria de las mismas se situará en la casilla de subtotales según la situación y el estilo.
5. Para Hijos: A diferencia del de los padres, no todos los ítems tienen puntuación. Sólo una de cada tres podrá completarse en su casilla de puntuación correspondiente, y, dicha puntuación tendrá un valor diferente dependiendo del estilo. (Valor 1 para el ítem que corresponda al estilo autoritario, 2 con el equilibrado y 3 con el permisivo).
6. Cuando se obtiene las puntuaciones directas se realiza la conversión en baremo correspondiente. Finalmente se traslada la puntuación centil a las gráficas. En el anexo F se encuentran los resultados de forma individual y a continuación en la gráfica numero 1 está el consolidado las 18 pruebas, que refleja el estilo la elección de estilo equilibrado por el 100% de los participantes.

Grafica 1. Estilos parentales

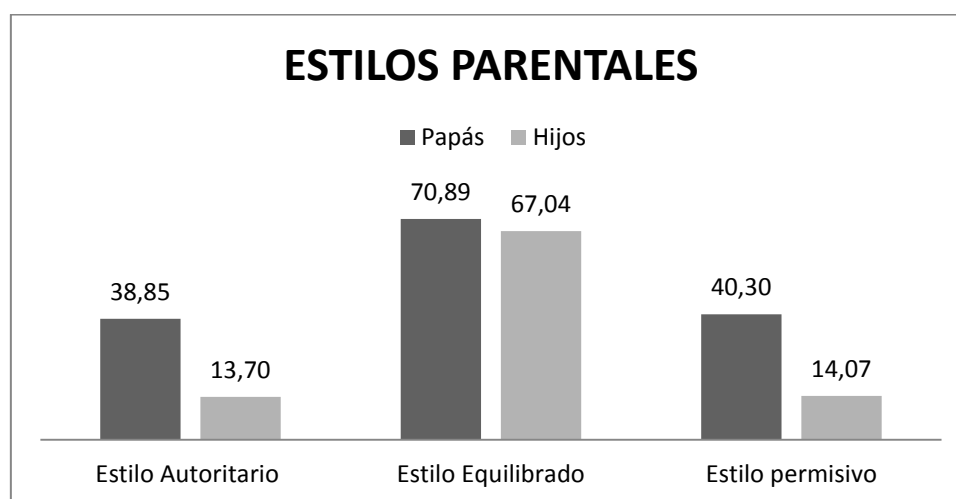


Figura 1. En la figura prevalece es estilo parental equilibrado, allí se encuentra el promedio de los 18 sujetos a los que se les aplico el instrumento descrito, en el anexo F esta los resultados individuales

## 5.2.Evaluación de la Situación Actual (Aplicación inicial de la encuesta Percepción)

Se realizó la aplicación de la prueba diagnóstica a los estudiantes de grado noveno en donde se pudo determinar qué:

### Trato

Los estudiantes de grado noveno la mayoría de las veces reciben buen trato de parte de los docentes.

### Relaciones

Se determinó también que se mantiene un trato y relaciones regulares entre compañeros de grado noveno.

### Actitudes negativas

Las actitudes mayormente marcadas que se presentan son los golpes, burlas, apodos, agresiones verbales, que la mayoría de ellos algunas veces se han visto involucrado en agresiones de este tipo y que algunas veces tratan de pensar en la otra persona cuando se

presenta un conflicto; aunque en un menor porcentaje, se han presentado también rumores en las redes sociales sobre algún compañero, de otro lado muestra que a veces también los estudiantes irrespetan a los docentes en forma verbal.

### **Acciones de intervención en el conflicto por terceros**

La mayoría de los estudiantes reconocen que los docentes y algunos compañeros intervienen en la resolución de conflictos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de esta prueba , presentados en el punto 5.4 y relacionados con la aplicación posterior, se determinaron las actividades y las habilidades que se debían fortalecer en la resolución de conflictos centrándonos en el desarrollo de las competencias comunicativas como son: La escucha activa, la asertividad y el lenguaje no verbal.

### **5.3.Diseño de las actividades herramienta Schoology para realizar entrenamiento en solución de conflictos.**

#### **Actividades de la herramienta**

La estrategia para la resolución de conflictos de forma asertiva en estudiantes de noveno del MSR, se estructura a través de un conjunto de actividades orientadas tanto a padres como a estudiantes en la herramienta Schoology. Dichas actividades se estructuran en un Curso sobre solución de conflictos, y comprende:

1. Conceptualización
  - 1.1. Conflicto
    - 1.1.1. Mis ideas
    - 1.1.2. Concluyendo
    - 1.1.3. Comprendiendo el conflicto

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

- 1.1.4. El conflicto
- 1.1.5. ¿Y tú eres asertivo?
- 1.1.6. El conflicto
- 1.1.7. Reflexión
- 1.2. Competencias comunicativas
  - 1.2.1. Concepto de comunicación
  - 1.2.2. Qué es comunicación
  - 1.2.3. Errores en la comunicación
  - 1.2.4. Implicaciones
- 2. Sesión 1 (lenguaje no verbal)
  - 2.1. Lenguaje no verbal
  - 2.2. Entregando el mensaje
  - 2.3. Mi lenguaje
  - 2.4. Reflexiono
- 3. Sesión 2 (Escucha Activa)
  - 3.1. Escucha activa y resolución de conflictos
  - 3.2. Cuestionario
- 4. Sesión 3 (Asertividad)
  - 4.1. Análisis de la propia conducta
  - 4.2. Nuestros derechos asertivos
  - 4.3. Cuando debo decir no
- 5. Aplicación de conceptos
  - 5.1. Reflexiono
- 6. Padres de Familia

- 6.1. Estilos de crianza
- 6.2. Manual de convivencia
- 6.3. Taller dirigido

A continuación se detalla cada una de las actividades propuestas

## 1. CONCEPTUALIZACIÓN

Objetivos: Comprender conceptos claves: Competencia, Asertividad, Lenguaje, Conflicto, entre otros.

### 1.1. CONFLICTO

Objetivo:

- Definir conflicto y resolución de conflictos.
- Determinar las habilidades a desarrollar para el manejo asertivo de los conflictos.
- Comprender que existen diferentes formas para solucionar un conflicto.

#### 1.1.1 MIS IDEAS

Preconceptos: (10 minutos)

1. Sobre el enlace "Mis ideas", encontrarás un documento, agrega en una casilla tu idea en una palabra de lo que es para ti el conflicto, revisa que la idea no se repita.
2. Cuando tú y tus compañeros hayan aportado sus ideas y observando el documento completo se realizará un análisis con la ayuda del docente, sobre la percepción que se tiene del conflicto y sobre lo que podemos aprender de él, luego de este análisis escribe un comentario al respecto

#### 1.1.2. CONCLUYENDO

Cuando todos los compañeros hayan aportado sus ideas y observando el documento completo, se realizará un análisis, con la ayuda del docente, sobre la percepción que se tiene del conflicto y sobre lo que podemos aprender de él. La o el monitor del curso tomará nota de las conclusiones y las compartirá en los comentarios.

### 1.1.3. COMPREENDO EL CONFLICTO

Video y cuestionario (15 minutos)

Observa el video " El puente" tomado de youtube y responde el cuestionario que aparece a continuación.

### 1.1.4. EL CONFLICTO (cuestionario)

1. ¿Por qué se considera que hay conflicto y qué ocurre cuando no se soluciona un conflicto en forma adecuada?

2. ¿Qué comportamiento puede generar un conflicto?

3. ¿Crees que los conflictos traen algún beneficio?

### 1.1.5. Y TÚ ¿ERES ASERTIVO?

1. Observa el video: Y tú ¿Eres asertivo? Al reflexionar, responde para sí mismo las siguientes preguntas. (5 minutos).

- ¿Alguna vez has preferido no expresar con firmeza tus sentimientos por miedo a herir a las personas a tu alrededor, evitas preguntar aclarar dudas o pensamientos para no molestar o herir a nadie?
- ¿Cuándo no estás de acuerdo con alguna idea, pensamiento o sentimiento lo expresas abierta y cómodamente o prefieres no hacerlo?
- ¿Puedes decir no cuando no quieres hacer o decir algo que no deseas sin sentirte culpable por hacerlo?

- ¿Has sentido en ocasiones que hubieras podido expresar lo que sentías de una mejor manera?
- Lee la información "Estilos comunicativos " puntos 5.2, 5.3 y 5.4 y responde: (15 minutos)
- ¿Qué tipo de comunicación interpersonal crees que te caracteriza?
- ¿Crees que puedes mejorar la forma en que reaccionas ante el conflicto?

#### 1.1.6. EL CONFLICTO

Actividad presencial en grupo: Todos se deben organizar en un círculo, cada uno se para sobre un cuadro que le entrega el docente, deben escuchar y seguir las instrucciones. (20 minutos)

Al escuchar la música, sin descuidar el círculo y por fuera de los cuadros, los estudiantes deben girar alrededor hasta que la música se detenga. Al detenerse, se debe ubicar el grupo completo sobre los cuadros cumpliendo con las siguientes condiciones.

- Sólo se pueden poner pies sobre los cuadros.
- El docente irá deshabilitando lugares en forma progresiva.
- Nadie debe quedar por fuera del grupo.

Luego de la actividad, el grupo debe reflexionar sobre lo sucedido en la anterior situación conflictiva y responder por grupos de cinco personas en un documento de Word y subir a la plataforma Schoology.

¿Qué características personales se deben presentar para poder solucionar un conflicto?

- ¿Cómo se dio solución a este conflicto?
- ¿De qué otra manera o maneras pudimos haber solucionado el conflicto?
- ¿Creen que saber solucionar el conflicto es importante? ¿Por qué?



### 1.1.7. REFLEXIÓN

Responde y comparte en un archivo en Word:

- ¿Qué características personales se deben presentar para poder solucionar un conflicto?
- ¿Cómo se dio solución a este conflicto?
- ¿De qué otra manera o maneras pudimos haber solucionado el conflicto?
- ¿Creen que saber solucionar el conflicto es importante? ¿Por qué?

### 1.2. COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

Objetivo: Reconocer los conceptos, aspectos generales y las implicaciones en la sociedad de las competencias comunicativas.

#### 1.2.1. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN

Ordena la frase: (15 min)

El docente divide al grupo en cuatro subgrupos, cada uno recibe una frase en forma desordenada a la cual se debe dar orden y coherencia para compartir finalmente con sus compañeros y dialogar al respecto de su significado. Luego ingresa al link "BREVE HISTORIA DE LA COMUNICACIÓN" Para conocer más sobre ella.

#### 1.2.2. ¿QUÉ ES COMUNICACIÓN?

Observa el video "LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN" e identifica cuáles son esos elementos y escribe un documento en Word y compártelo en la plataforma Schoolgy.

Con esta información los estudiantes deben plantear una situación de “error en comunicación” de la vida cotidiana con esto se pretende que ellos desarrollen su capacidad de

análisis y la toma de decisiones, enfrentando así, las consecuencias de sus actos.

### 1.2.3. ERRORES DE LA COMUNICACIÓN

En grupos de 5 estudiantes se debe proponer la situación, grabar un audio máximo de un minuto con ayuda de celular, tableta, computador etc, planteando un error en comunicación y mencionando cuál o cuáles de estos elementos se afecta y cómo se resuelve, se debe subir el audio a la plataforma para que los compañeros lo escuchen y hagan comentarios sobre el mismo.

### 1.2.4. IMPLICACIONES EN LA SOCIEDAD

Escuchar y respetar la opinión de los demás.

Los estudiantes deberán escuchar y expresar con sus palabras, las razones de sus compañeros durante discusiones grupales, incluso cuando no estén de acuerdo, también deberán argumentar y debatir dilemas de la vida en los que los valores de distintas culturas o grupos sociales entran en conflicto; finalmente deberán reconocer los mejores argumentos, así no coincidan con los propios.

Dividir el grupo en dos subgrupos, uno estará a favor de la situación y otro en contra, también se deberá elegir a una persona que será la encargada de mediar ante los integrantes de cada grupo y que además será quien ponga orden en momentos de posibles controversias.

Para poder declarar que un equipo tiene la razón, ambos deberán presentarle al docente o coordinador por lo menos 5 argumentaciones bien sustentadas y será este el encargado de dar un ganador.

TEMA: Una institución educativa se niega a matricular a un niño porque en el año inmediatamente anterior este niño presentó reiteradas problemáticas de agresividad y violencia para con los compañeros, a los que frecuentemente golpeaba sin justificación alguna. Se le

pidió a la familia que iniciara un tratamiento al niño y esta se negó argumentando que el niño no estaba loco ni enfermo.

Finalizando el docente hará una breve explicación de los componentes de las competencias comunicativas que son:

1. Escucha activa: estar dispuesto a encontrar en el otro, perspectivas distintas a las propias, a no dejarse llevar por prejuicios y estereotipos y a no asumir que se entienden completamente las intenciones detrás de las acciones del otro.

2. La asertividad: Capacidad para expresar necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas propias de manera clara y enfática evitando herir a los demás, permite responder sin agresión frente a la injusticia o el maltrato. Contribuye a que se respeten los derechos individuales y generales.

3. Lenguaje no verbal y expresiones artísticas: Competencias comunicativas fundamentales para la formación ciudadana, Pintura, Escultura, Teatro, Fotografía, Música entre otras (15 min)

## 2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

### 2.1. LENGUAJE NO VERBAL

Ingresa a la presentación en PowerPoint, Allí encontrarás una serie de imágenes que usamos de manera natural en nuestras conversaciones, identifica y escribe la emoción que expresa cada una de ellas y en un archivo de Word, inserta una tabla y clasifica estas emociones entre: El lenguaje no verbal que facilita la comunicación y el lenguaje no verbal que puede interrumpir la comunicación

### 2.2. ENTREGANDO EL MENSAJE

Esta actividad se desarrollará en el aula con todos los estudiantes, Los estudiantes se ubican en una fila todos mirando hacia adelante, el último estudiante debe llamar al estudiante

que se encuentra en frente de él y entregarle el mensaje sin usar palabras ni sonidos, este último debe hacer lo mismo entregando el mensaje al siguiente estudiante hasta el final de la fila, el estudiante que recibe el mensaje final debe entregarlo de manera que todos puedan verlo y descubrir si el mensaje llegó en forma adecuada o si hubo inconveniente y, de ser el caso reflexionar sobre ello con el grupo.

Luego de la reflexión grupal, escribe en los comentarios una conclusión a la que hayas llegado y publícala.

### 2.3. MI LENGUAJE

Cuando estamos conversando usamos de manera consciente o inconsciente ciertas expresiones no verbales que nos ayudan a puntualizar nuestros pensamientos, sentimientos, emociones o ideas, sin embargo, en ocasiones con nuestro propio lenguaje cortamos la comunicación o entramos en conflicto.

El grupo se divide en subgrupos de 6 personas; Entre el grupo se seleccionan señales visuales de una comunicación cordial y aquellas que por el contrario interrumpen o causan conflicto, se reparten entre el grupo de manera que cada uno represente con su propio cuerpo dos de esas señales una cordial y una que interrumpa, otro compañero del mismo grupo captura las representaciones con la ayuda de cámaras, celulares, tabletas,.. etc. Con estas imágenes se hace una presentación en PowerPoint y se comparte el archivo.

### 2.4. REFLEXIONO

Reflexiona sobre el tipo de relación que tienes con los siguientes grupos de personas que te rodean. FAMILIA: Padres / hermanos y COLEGIO: Compañeros del salón / compañeros del colegio/ docentes.

1. Cuando conversas con los grupos de personas mencionadas en la descripción ¿Las relaciones son cordiales?

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

2. ¿Crees que hay aspectos que puedes mejorar?
3. ¿Tienes control sobre tu propio cuerpo y eres consciente de las señales comunicativas que usas en las conversaciones con cada grupo?
4. Si procuras mejorar las relaciones que tienes con las personas y la forma como se comunican ¿Crees que puedes ser más feliz?
5. ¿Has detectado algún problema de comunicación NO verbal que pueda afectar tus relaciones interpersonales, cómo las solucionarías?

### 3. ESCUCHA ACTIVA

#### 3.1. ESCUCHA ACTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ingresa al siguiente enlace y observa el video: SABER ESCUCHAR

#### 3.2. ESCUCHA ACTIVA

En la parte derecha de la pantalla entra a: Enviar tarea, crear, luego responde ¿Qué es escucha activa y escucha pasiva?, y envía tu tarea.

#### 3.3. CUESTIONARIO ESCUCHA ACTIVA

- ¿Sabes escuchar a las personas que te rodean? Explica.
- ¿Crees necesaria la puesta en práctica de los conceptos trabajados en esta sesión en tu cotidianidad? Explica.
- ¿Consideras que el mal uso de la escucha ocasiona conflictos? Explica.
- Identifica y nombra por lo menos cinco hábitos que dañan la comunicación.
- Teniendo en cuenta los conceptos trabajados, define comunicación.

### 4. ASERTIVIDAD

#### 4.1. ANÁLISIS DE LA PROPIA CONDUCTA

Cuestionario de conducta asertiva de Lazarus y Folkman 1990. Tomado del libro "¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Escrito por Manuel Güell Barceló, Ingresa al link y responde el cuestionario para identificar la propia conducta.

Realiza un autoanálisis de tu propia conducta (20 ítems. Cuestionario en línea)

#### 4.2. NUESTROS DERECHOS ASERTIVOS

¿Sabías que tenemos derechos asertivos? Ingresa al siguiente documento y conócelos, luego discute con tus compañeros sobre la importancia de los mismos y escribe un comentario. Derechos asertivos. Caballo 1993, del libro ¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Escrito por Manuel Güell Barceló

#### 4.3. ¿CUÁNDO DEBO DECIR NO?

Observa el siguiente video: CUÁNDO DECIR NO.

En grupos de 6 personas.

- Enumera las situaciones en las que más difícil te resulta decir que no.
- Selecciona una y piensa cuál sería una forma asertiva de decir que no, luego recreála en un video de 3 minutos.

Ten en cuenta la claridad, precisión y objetividad.

Apóyate en el texto "Busca siempre la mejor manera" que aparece en documento:

**BUSCA SIEMPRE LA MEJOR MANERA** Desmond Tutu. Sudáfrica.

Una buena comunicación es clave para dar solución a los conflictos a los que nos enfrentamos con frecuencia. Ten en cuenta:

- Usa las señales comunicativas adecuadas y ten conciencia sobre su uso.
- Tener claridad sobre tus objetivos y defiende tu posición con respeto y responsabilidad.

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

- Escucha con atención y procura comprender los puntos de vista y sentimiento de las otras personas sin olvidar los tuyos.
- Procura, en lo posible, llegar a un acuerdo razonable para ambas partes sin embargo, no aceptes algo que no quieres.

## RECUERDA

Si eres asertivo te caracterizas por:

Expresas con claridad lo que piensas y cómo te sientes. Ejemplo: “Pienso que...”, “Me siento de tal manera...”, “Me gustaría que...”, “Tratemos de...”, “¿Qué opinas si...?”, “¿Estás de acuerdo con...?”, etc.

Comprendes que todos somos valiosos, hablas con respeto, sin degradar ni manipular a nadie, sus derechos y tus derechos son los mismos.

Reconoces que algunas veces los conflictos no se solucionan, pero la forma como los asumes permite una relación más sana para ambas partes.

Si eres pasivo las recomendaciones son:

Actúa de forma asertiva para defender tus derechos, con firmeza, mirando a los ojos, con respeto y con un adecuado tono de voz.

La idea no es evitar el conflicto a toda costa, es buscar la mejor solución y en la forma más adecuada.

La asertividad es una habilidad que se puede desarrollar, practica y ten en cuenta estos consejos para expresarte eficazmente cada vez mejor en todos los contextos y tipos de relaciones interpersonales.

Si actúas en forma agresiva recuerda que:

La opinión de los demás es tan importante como la tuya.

No trates de manipular a las personas para que cambien su opinión, da buenas razones para que lo hagan y escucha las razones de los demás.

Recuerda y aplica la siguiente frase: “No levantes la voz, mejora tu argumento”.

## 5. APLICACIÓN DE CONCEPTOS

### 5.1. REFLEXIONO

Plantear un conflicto muy frecuente en tu círculo escolar y en grupos de seis personas crear un video en el que se presenta la situación. Cada grupo debe representar una forma de solucionarlo.

Grupo 1. De forma PASIVA.

Grupo 2. De forma AGRESIVA

Grupo 3. De forma ASERTIVA.

Compartir el video en Schoology.

## 6. PADRES DE FAMILIA

### 6.1. ESTILOS DE CRIANZA

Ingresa al enlace que aparece en la parte inferior, al observar el video usted puede identificar cuáles son los estilos de crianza y hacer un autoanálisis al respecto de su rol como padre o madre. Enlace web Estilos de crianza

### 6.2. Manual De Convivencia

En la herramienta Schoology, se presenta el manual de convivencia en forma digital para que padres y estudiantes tengan acceso al mismo de manera fácil, lo conozcan y si tienen alguna necesidad o duda al respecto lo puedan consultar fácilmente, además de esto, se entregó un manual en físico al inicio del año escolar y en este estudiantes y padres de familia se comprometen a cumplir y seguir el conducto regular planteado por la institución de acuerdo a los requerimientos institucionales o de los padres o estudiantes.



#### **5.4 Exposición a herramienta Schoology y Evaluación en solución de conflictos**

La propuesta de este proyecto se planteó para ser desarrollado en grado noveno, se pretende que los estudiantes fortalezcan a través de una serie de actividades trabajadas en la herramienta Schoology la asertividad en la resolución de conflictos.

Una vez identificado que los estudiantes que presentaban mayores dificultades convivenciales eran los que cursan grado noveno se realizó una encuesta para conocer la percepción de los estudiantes frente al conflicto y un test a estudiantes y a padres para identificar el estilo parental que los caracterizaba. Los estudiantes registrados en el observador del alumno con problemas en resolución de conflictos fueron nuestro principal objetivo con un total de dieciséis (16) estudiantes pertenecientes a grado 901 y 902 de la jornada tarde. Tras el acuerdo con estudiantes, padres e institución educativa para este proyecto, se realizó la planificación y preparación de cada una de las temáticas y actividades.

Las actividades se desarrollaron en la plataforma Schoology en donde los estudiantes y los padres se matricularon para poder acceder e interactuar con los compañeros, estas actividades se establecieron en forma presencial y virtual, empezamos por una etapa de reconocimiento de conceptos claves para la comprensión de resolución de conflictos y luego trabajamos en tres sesiones para el fortalecimiento de habilidades claves en la resolución de conflictos como son la comunicación no verbal, la escucha activa y la asertividad. Finalmente se elaboró un ejercicio para la aplicación de conceptos, un foro de discusión y opiniones y se planteó una serie de conflictos que corresponde a su contexto para ser resuelto en forma individual por los estudiantes y se recolectó información a través de la estrategia de grupos focales.

Los encuentros se realizaron dos veces a la semana en horas 50 minutos en la sala de sistemas de la institución educativa durante alrededor de un mes y medio.

El diálogo, la escucha e interacción fueron estrategias fundamentales para el desarrollo de las actividades así como el acompañamiento y guía del docente, se emplearon recursos propios y otros dispuestos en la red para mejorar la ejecución de los estudiantes en resolución de conflictos.

Tabla 3 Desarrollo de la herramienta

ACTIVIDAD	HABILIDAD	RELACIÓN CON ASERTIVIDAD
<p>El estudiante ingresa a la una presentación en PowerPoint disponible en la plataforma. Allí encuentra una serie de imágenes que se usan normalmente en las conversaciones, identifica y escribe la emoción que expresa cada una de ellas y en un archivo de Word, inserta una tabla y las clasifica entre:</p> <p>El lenguaje no verbal que facilita la comunicación y</p> <p>El lenguaje no verbal que puede interrumpir la comunicación.</p> <p>Los estudiantes se ubican en una fila todos mirando hacia adelante, el último estudiante debe llamar al estudiante que se encuentra frente de él y entregarle el mensaje sin usar palabras ni sonidos, este último debe hacer lo mismo entregando el mensaje al siguiente estudiante hasta el final de</p>	<p>Comunicación no verbal</p>	<p>Al expresarnos no solo hablan las palabras también nuestro cuerpo expresa, confirma o complementa nuestras ideas al hablar. Es importante identificar las propias emociones, pensamientos y palabras que usamos en diferentes circunstancias y reflexionar si están en armonía o si con lo que dice nuestro cuerpo estamos atentando en contra de los demás o de nosotros mismos para ser más asertivos en la comunicación</p> <p>En el proceso comunicativo también usamos nuestros cuerpos, y nuestros sentidos por lo que es importante ver, escuchar, comprender el sentimiento del otro a través de sus gestos, su cara escuchar el tono de su voz, interpretar sus silencios y de la misma forma dar una idea</p>

---

la fila, el estudiante que recibe el mensaje final debe entregarlo de manera que todos puedan verlo y descubrir si el mensaje llegó en forma adecuada o si hubo inconveniente y, de ser el caso reflexionar sobre ello con el grupo.

Luego de la reflexión grupal, escribe en los comentarios una conclusión a la que haya llegado y la pública.

Cuando estamos conversando usamos de manera consciente o inconsciente ciertas expresiones no verbales que nos ayudan a puntualizar nuestros pensamientos, sentimientos, emociones o ideas, sin embargo, en ocasiones con nuestro propio lenguaje cortamos la comunicación o entramos en conflicto.

El grupo se divide en subgrupos de 6 personas.

Entre el grupo se seleccionan señales visuales de una comunicación cordial y aquellas que por el contrario interrumpen o causan conflicto, se reparten entre el grupo de manera que cada uno represente con su propio cuerpo dos de esas señales una cordial y una que interrumpa, otro

clara y en armonía con lo que se piensa y lo que se expresa, respetando sus espacios, sus ideas, dando el tiempo suficiente para que se exprese y estando atentos a lo que dice sin interrupciones innecesarias, facilitar la comunicación, hacer conciencia de nuestra forma de expresión y a los detalles a la hora de escuchar lo que los cuerpos dicen.

Identificar gestos que normalmente utilizamos para lograr transmitir o hacer de la comunicación algo menos efectiva y ser conscientes de sus uso.

---

---

compañero del mismo grupo captura las representaciones con la ayuda de cámaras, celulares, tablets,.. etc.

Con estas imágenes se hace una presentación en PowerPoint y se comparte el archivo.

### CUESTIONARIO

Reflexiona sobre el tipo de relación que tienes con los siguientes grupos de personas que te rodean.

FAMILIA: Padres / hermanos.

COLEGIO: Compañeros del salón / compañeros del colegio/ docentes.

1. Cuando conversas con los grupos de personas mencionadas en la descripción ¿Las relaciones son cordiales?

2. ¿Tienes control sobre tu propio cuerpo y eres consciente de las señales comunicativas que usas en las conversaciones con cada grupo?

3. Si procuras mejorar las relaciones que tienes con las personas y la forma como se comunican ¿Crees que puedes ser más feliz?

4. ¿Has detectado algún problema de comunicación NO verbal que pueda afectar tus relaciones interpersonales, cómo las solucionarías?

¿Crees que hay aspectos que puedes

---

Identificar el tipo de comunicación no verbal que le caracteriza con los círculos más cercanos, reflexionar acerca del autocontrol y detectar aspectos por mejorar para lograr una mejor comunicación.

---

mejorar?

Los estudiantes ingresan a un link que les lleva a un video en donde una experta en comunicación personal explica la importancia de saber escuchar y enfatiza en la escucha activa y la escucha pasiva para ser buenos comunicadores y establecer relaciones de calidad. Los estudiantes deben definir estos dos tipos de escucha en un documento Word y compartirlo.

Escucha activa

La escucha activa conlleva comprender e interpretar el mensaje desde los zapatos del otro independientemente de si estamos o no de acuerdo con ellos, construir una relación cordial en donde se respeten las diferencias y dando importancia y validez a una idea que puede ser diferente.

### CUESTIONARIO

1. ¿Sabes escuchar a las personas que te rodean?
2. ¿Crees necesaria la puesta en práctica de los conceptos trabajados en esta sesión en tu cotidianidad?
3. ¿Consideras que el mal uso de la escucha ocasiona conflictos?
4. Identifica y nombra por lo menos cinco hábitos que dañan la comunicación.
5. Teniendo en cuenta los conceptos trabajados, define comunicación.

Autorreflexión sobre el propio estilo de escucha y comunicación.

Los estudiantes ingresan al link en donde responden a un cuestionario de conducta asertiva de Lazarus y

Asertividad

Análisis de la propia conducta en la comunicación.

---

Folkman 1990. Tomado del libro "

¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro?

Y realizan un autoanálisis de su propia conducta.

Los estudiantes ingresan a un documento que muestra los derechos asertivos y opinan al respecto de ellos.

Derechos asertivos. Caballo 1993.

Del libro: ¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Escrito por Manuel Güell Barceló

Los estudiantes ingresan a un video que hace énfasis en varios de los derechos asertivos "El derecho a rechazar peticiones sin tener que sentirte culpable o egoísta". Luego de esto en grupos hacen un documento en donde mencionan algunas situaciones en que más les cuesta decir que no, piensan en una forma asertiva de expresarlo y lo recrean en un video y lo comparten.

Saber decir NO sin ser agresivo o conflictivo es ser asertivo. Se debe expresar con claridad y con respeto cuando no se está de acuerdo o no se quiere hacer o decir algo.

La asertividad es un hábito por ello es que debemos practicarlo, al igual que decir no debe ser algo que debemos analizar y ejercitar para hacerlo siempre de la mejor manera posible (asertiva) con un lenguaje no verbal apropiado expresando y respetando la opinión de los demás y expresando claramente y con seguridad la propia opinión sin sentirse culpable por ello.

---

Se plantea una situación escolar Comunicacón  
 conflictiva y en grupo los estudiantes no verbal.  
 representan diferentes formas de Escucha  
 enfrentarlo: Agresiva, pasiva y activa.  
 asertiva, lo recrean en un video y lo Asertividad.  
 comparten.

Los estudiantes reciben como tarea Comunicacón  
 individual un conflicto que responde a no verbal.  
 su contexto escolar al cual deben Escucha  
 analizar y resolverlo de la mejor activa.  
 manera. Se entrega en un documento Asertividad.  
 de Word y se sube a la plataforma  
 Schoology.

---

Nota: En esta tabla se encuentran que estrategias y que habilidades se desarrollaron en la aplicación de la herramienta, en el Anexo G se presentan algunas de las evidencias de la aplicación de la estrategia.

### **5.5.Evaluación de la Mejora en la capacidad de solución de conflictos por grupos focales**

Corresponde a la evaluación de la percepción de la resolución de conflictos en estudiantes de noveno grado del MSR, para determinar la mejora en la resolución de conflictos luego de desarrollar las actividades propuestas en la herramienta Schoology.

Se aplicó la encuesta de percepción a 18 estudiantes seleccionados del grado noveno del Manuel del Socorro Rodríguez.

Luego de implementación de actividades para desarrollar habilidades en tres aspectos fundamentales (asertividad, escucha activa, comunicacón no verbal) se aplica la misma encuesta a los mismos estudiantes.

Se realiza comparación de resultados, pregunta por pregunta, se identifica si mejoró, empeoró o siguió igual la percepción de los estudiantes frente a la convivencia escolar del MSR, se encontró que de las 41 preguntas realizadas 31 mejoraron en percepción 6 permanecieron igual y 6 disminuyeron.

Tabla 4 Comparación de resultados obtenidos en la encuesta, antes y después de la aplicación de la herramienta correspondientes a asertividad

Asertividad	Antes de la herramienta			Después de la herramienta		
	Bien	Regular	Mal	Bien	Regular	Mal
¿Cómo considera el trato que le dan los docentes del MSR?	14	4	0	12	6	0
¿Cómo considera el trato que le dan sus compañeros?	7	11	0	14	4	0
¿Cómo es su relación con sus compañeros	8	9	1	14	3	1
	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Siempre
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros? Golpes	1	15	2	4	13	1
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros? Burlas	1	10	7	4	12	2
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con	0	15	3	5	9	4



## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

---

compañeros? Apodos						
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros?	1	9	8	3	12	3
Agresiones verbales						
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros?	5	12	1	11	6	1
Amenazas o chantajes						
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros?	9	8	1	13	4	1
Amenazas o chantajes por alguna red social						
Se han difundido rumores (mentiras o comentarios) sobre usted	13	4	1	11	6	1
Se han difundido rumores (mentiras o comentarios) sobre usted en alguna red social	15	3	0	13	5	0
Ha tenido agresión verbal con algún compañero	2	16		9	9	0
Ante un conflicto con	6	10	2	2	13	2

---

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

---

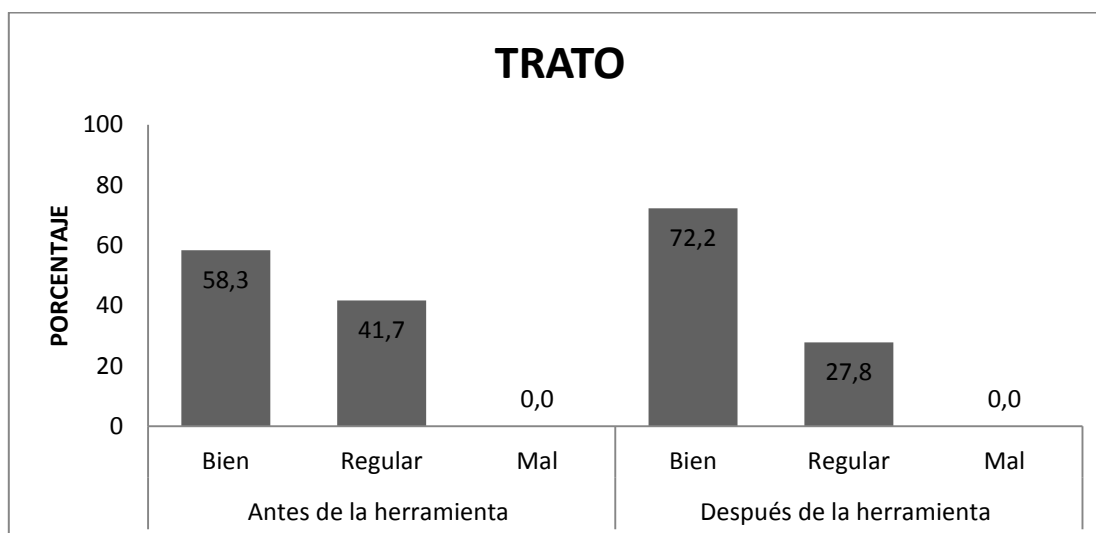
alguien ¿Trata de pensar en cómo estará sintiendo la otra persona?						
Ante un conflicto con alguien ¿Los profesores intervienen en la resolución de éstos?	0	14	4	1	15	2
Ante un conflicto con alguien ¿los compañeros intervienen en la resolución de éstos?	6	11	1	5	11	2
Hay estudiantes que irrespetan a los profesores	2	13	3	2	14	2
Hay alumnos que irrespetan verbalmente a los profesores	4	12	2	5	11	2

---

Nota: La anterior tabla presenta la comparación de la aplicación de la encuesta de percepción antes y después de la aplicación de la encuesta herramienta Schoology del tema asertividad.

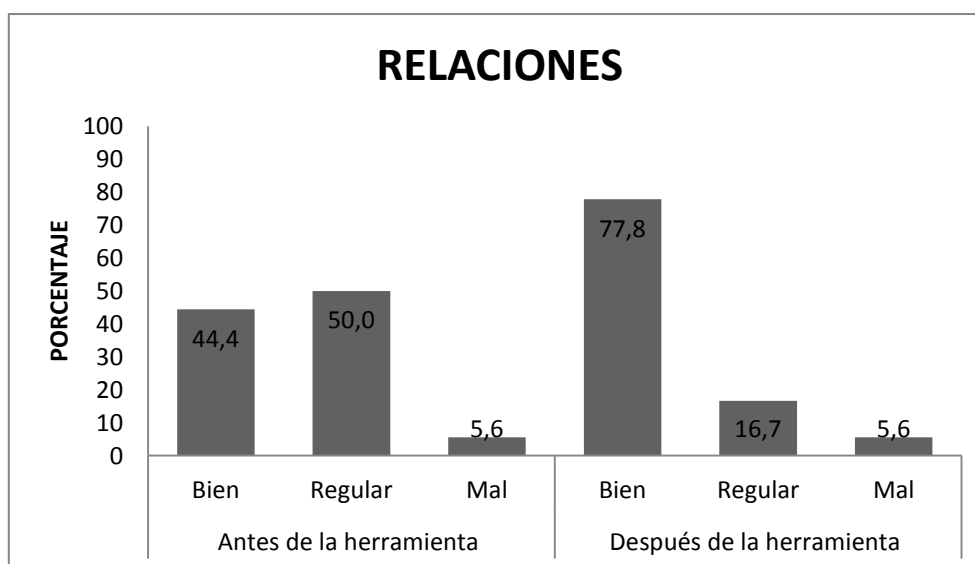
A partir de estos resultados se realiza una clasificación por sub categorías así:

Grafica 2: Trato que corresponde a la pregunta 1 y 2



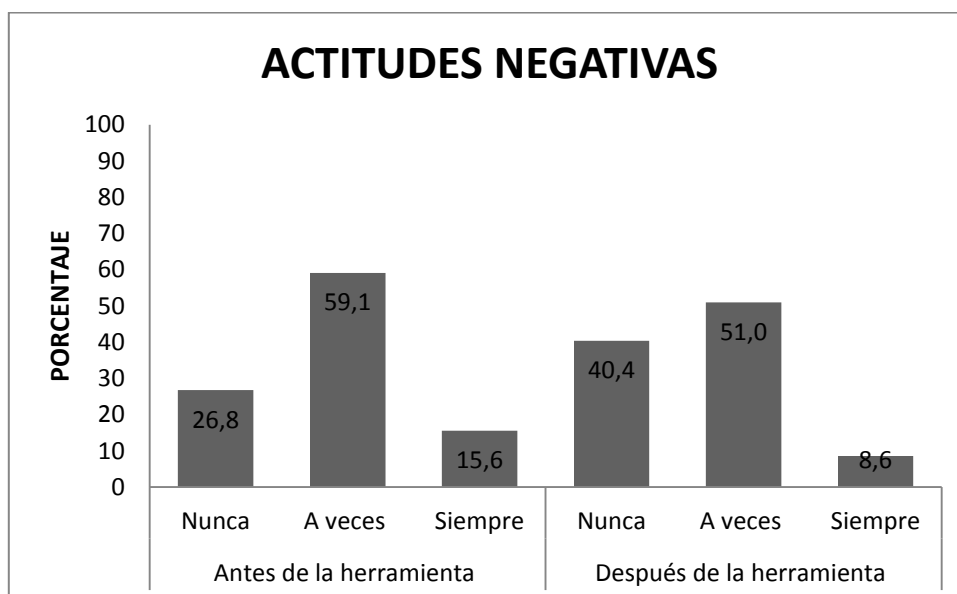
Nota: Para la categoría trato se evidencia un aumento en la percepción, relacionado con el trato de los docentes como de los compañeros ya que aumento del 58.3 % al 72.2%

Grafica 3 Relaciones corresponde a la pregunta 3



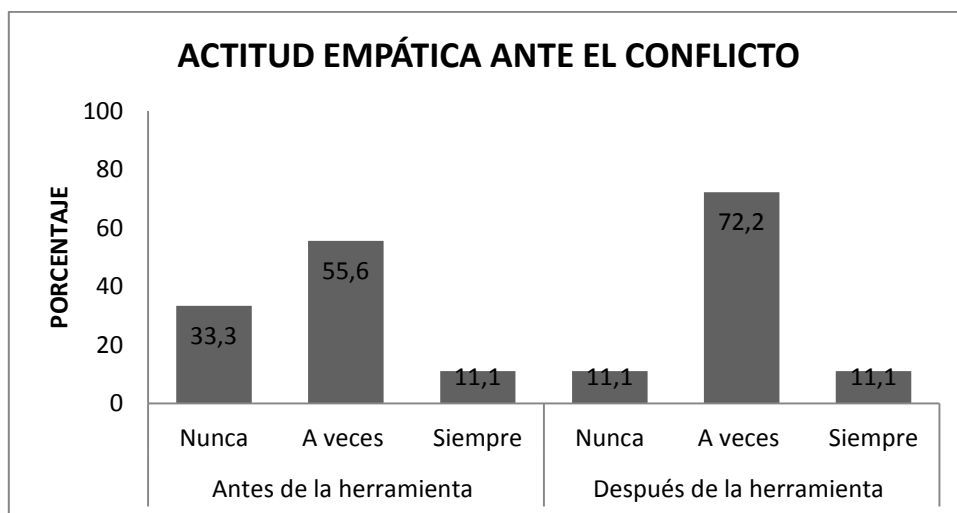
Nota: Se evidencia aumento en la percepción en la relación que hay entre compañeros, ya que antes de la aplicación de la herramienta 8 estudiantes respondían que la relación que tenían era buena pero luego 14 responden a esta misma afirmación de forma positiva

Grafica 4. Actitudes negativas corresponde a las preguntas 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16 y 17.



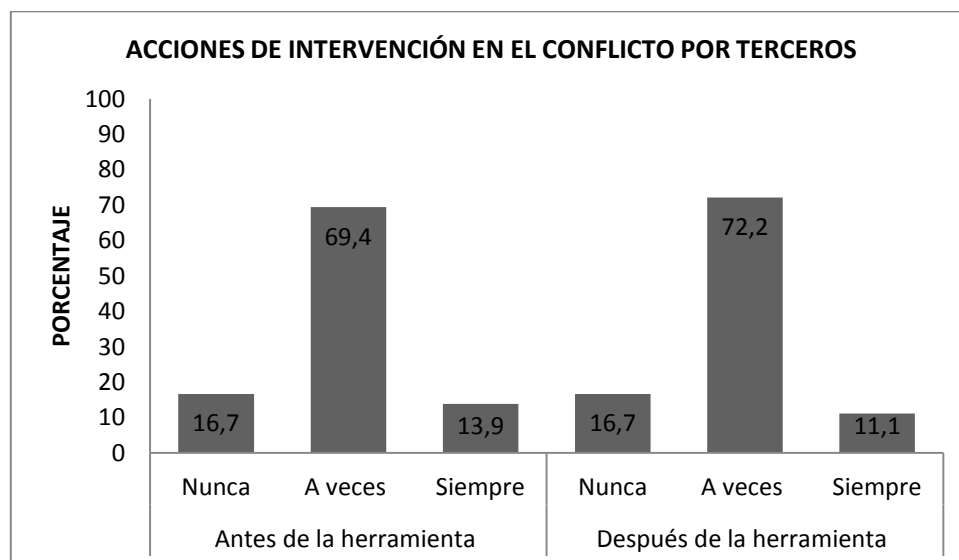
Nota: La percepción que tenían los estudiantes frente algunas actitudes negativas como agresiones verbales, burlas apodos entre otras, mejoró paso de 15. 6% a que ocurrieran esta acciones a un 8.6%

Grafica 5 Actitud empática corresponde a la pregunta: 14 y 15



Nota: En la figura 5 se muestra como la herramienta Schoology tiene un efecto de mejoría en las personas que no son empáticas ante los conflictos, sin embargo, no se puede afirmar de la misma forma, que la herramienta en mención, mejore o incremente la actitud empática ante los conflictos de las personas que ya presentan permanente u ocasionalmente una actitud positiva de resolución de conflictos.

Grafica 6. Acciones de intervención en el conflicto por terceros corresponde a las preguntas: 14 y 15



Nota: Aunque existe un leve incremento en el porcentaje de acciones en el conflicto por terceros de categoría ocasional (a veces de 69,4 a 72,2), no se puede decir que sea significativo para afirmar que la herramienta tuvo un efecto para disminuir la intervención de terceros en los conflictos y aumentar la resolución de los mismos con responsabilidad y autocritica de los involucrados.

Tabla 5 Comparación de resultados obtenidos en la encuesta, antes y después de la aplicación de la herramienta correspondientes a Escucha Activa

	Antes de la herramienta			Después de la herramienta		
	Bien	Regular	Mal	Bien	Regular	Mal
<b>Escucha Activa</b>						
<b>¿En MSR existen espacios para reflexionar acerca de las situaciones de conflicto?</b>	10	4	4	12	4	2
<b>¿Que opinión cree que tienen los demás de usted?</b>	7	11	0	14	3	1
	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Siempre

<b>Ha sido ridiculizado o se han burlado</b>	10	7	1	14	4	0
<b>Ha sido ridiculizado o se han burlado por alguna red social</b>	15	3	0	17	1	0
<b>Lo han rechazado</b>	14	4	0	15	3	0
<b>Los estudiantes irrespetan a sus compañeros</b>	1	15	2	2	14	2
<b>Los alumnos ponen apodos molestos a los profesores</b>	3	10	5	6	10	2

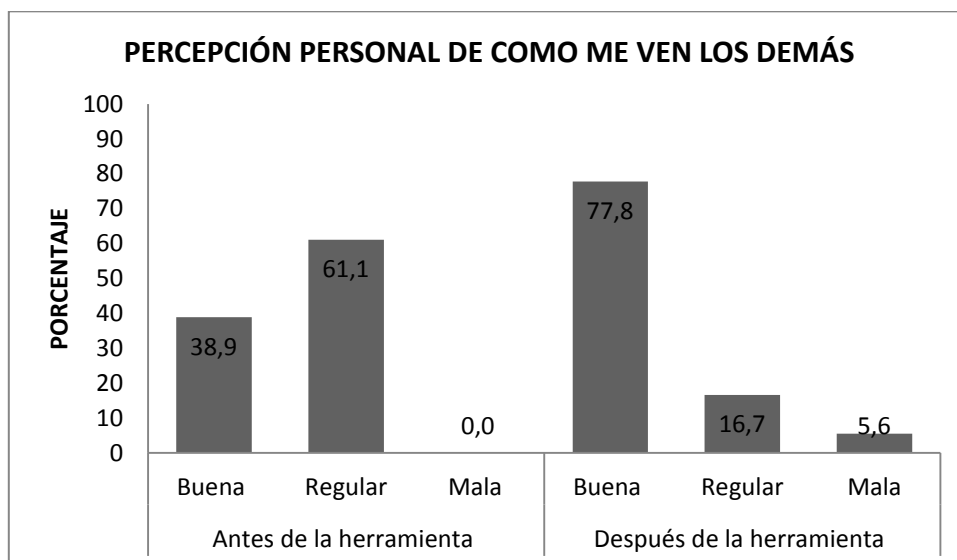
Nota: La anterior tabla presenta la comparación de la aplicación de la encuesta de percepción antes y después de la aplicación de la encuesta herramienta Schoology del tema escucha activa.

Grafica 7. **Espacio para desarrollo de conflicto** que corresponde a la pregunta número 1



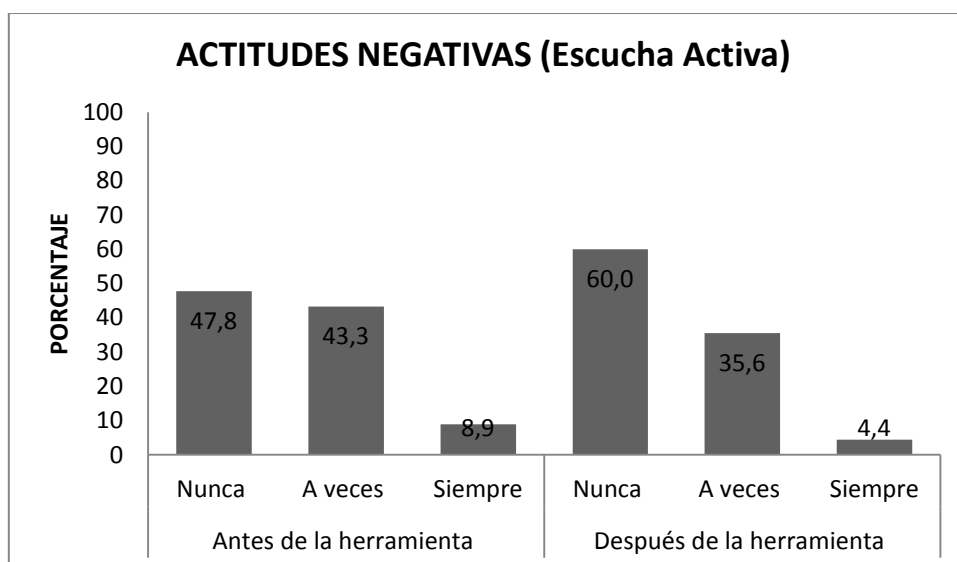
Nota: La percepción de existencia de espacios de reflexión acerca de situaciones de conflicto por parte de los estudiantes mejora levemente gracias a la herramienta (aumento del siempre en un 11% y disminución del nunca en la misma cantidad) posiblemente por la información en ella, permitiendo que los estudiantes puedan identificar de mejor manera los espacios y momentos que se tiene en su formación para una resolución de conflictos más adecuada.

Grafica 8 **percepción personal de cómo me ven los demás** corresponde a la pregunta número 2



Nota: Luego de la aplicación de la herramienta, los estudiantes perciben que los demás los ven de mejor manera, doblando la buena percepción (de 38,9% al 77,8%), y de la misma manera aumenta levemente (5,6%) la percepción inadecuada de los demás. Este fenómeno indica que los jóvenes se dicotomía entre la buena y mala dejando de lado la ocasionalidad, lo que muestra que la herramienta les proporciona una ayuda para hacer más crítica la percepción que tiene de ellos respecto a los demás, tendiendo con claridad a mejorarla.

Grafica 9. **Actitudes negativas** corresponde a las preguntas 3, 4, 5, 6 y 7.



Nota: Existe una leve disminución de las actitudes negativas en la interacción cotidiana escolar luego de la aplicación de la herramienta, lo que muestra que existe una mejoría de las acciones que llevan a facilitar conflictos en el medio escolar

Tabla 6. Comparación de resultados obtenidos en la encuesta, antes y después de la aplicación de la herramienta correspondiente a comunicación no verbal

Comunicación no verbal	Antes de la herramienta			Después de la herramienta		
	Bien	Regular	Mal	Bien	Regular	Mal
¿Cómo es su relación con los docentes del MSR?	12	6	0	14	4	0
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros?	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Siempre
Agresiones Físicas						
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros?	2	15	1	6	12	0
Empujones a propósito						
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros? Golpes, patadas, puñetazos	4	12	2	6	11	1
Le han roto o estropeado algún objeto personal con intencionalidad	13	5	0	14	4	0



## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

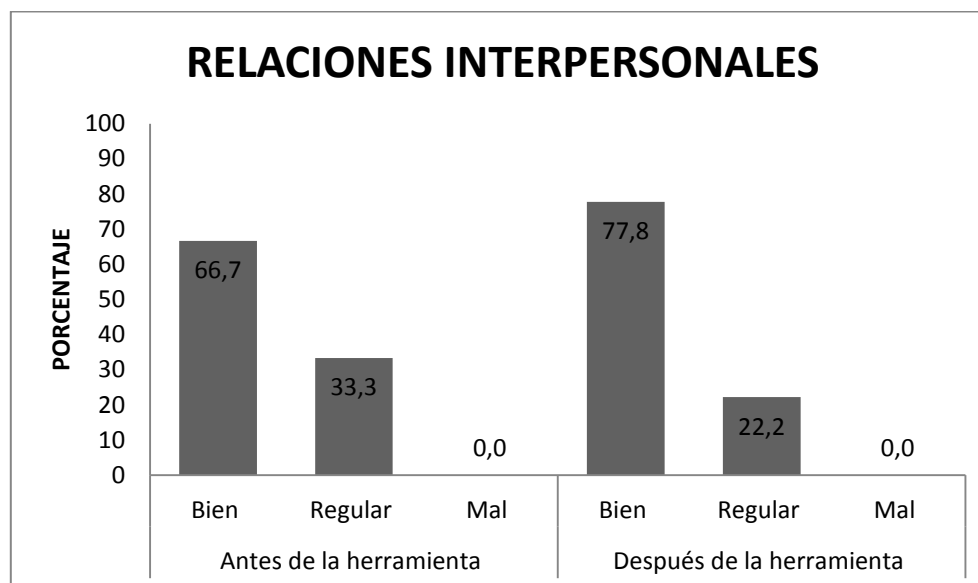
Han jugado con sus cosas sin permiso (escondido, tirado)	8	10	0	12	6	0
Ha tenido agresión física con algún compañero	7	10	1	12	6	0
Cuando se ha sentido agredido ¿Su reacción es? Regresarla	2	12	4	5	10	3
Cuando se ha sentido agredido ¿Su reacción es? No decir nada	8	10	0	8	10	0
Cuando se ha sentido agredido ¿Su reacción es? Comentarle con un adulto	10	6	2	4	7	7
Hay estudiantes que ridiculizan a sus compañeros	0	14	4	6	11	1
Hay estudiantes que esconden pertenencias de otros compañeros para fastidiar	0	12	6	4	12	2
Hay estudiantes que protagonizan agresiones físicas dentro del colegio	1	15	2	8	8	2

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

Hay alumnos que roban dinero u objetos de mis otros compañeros	7	10	1	13	3	2
Hay estudiantes que protagonizan agresiones físicas fuera del colegio	1	14	3	7	9	2

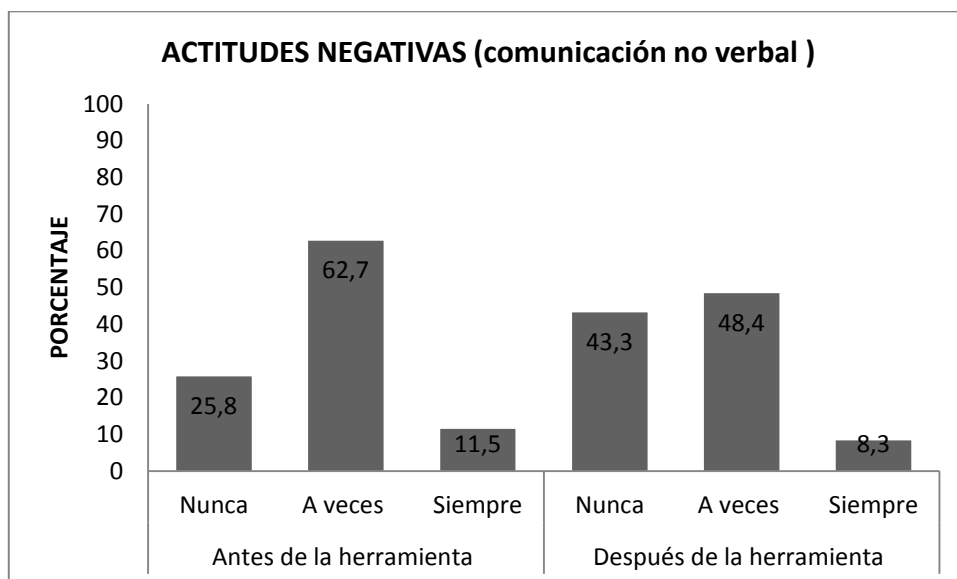
Nota: La anterior tabla presenta la comparación de la aplicación de la encuesta de percepción antes y después de la aplicación de la encuesta herramienta Schoology del tema comunicación no verbal

Grafica 10 **Relaciones** corresponde a la pregunta 1



Nota: Antes y después de la aplicación de la prueba las relaciones interpersonales como las perciben los estudiantes tienden a ser positivas. Sin embargo, algunos de los estudiantes que interactúan dentro de la categoría regular (11%), eligen pasar a mejorar la intención con sus profesores.

Grafica 11 **Actitudes negativas** corresponde a las preguntas 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15.



Nota: Los estudiantes del MSR indican que antes y después de la prueba existen actitudes negativas ante situaciones de conflicto. Luego de la aplicación de las actividades, los estudiantes logran identificar que las situaciones de conflicto tienden a disminuirse en un 18%, mientras que los que perciben una constante situación de agresión tienden a mantenerse en su creencia.

### 5.6.Resultados grupos focales:

¿Cuál cree que son los motivos de que existan conflictos escolares?

Falta de valores, Hay alumnos conflictivos, Intolerancia, los alumnos no respetan la autoridad , Falta de valores, Hay alumnos conflictivos, Los alumnos no respetan la autoridad , Falta de valores, Intolerancia, Déficit en comunicación , Falta de información acerca del tema, Hay alumnos conflictivos, Los alumnos no tienen normas en su casa, Hay alumnos conflictivos, Los alumnos no tienen normas en su casa, Falta de valores, Intolerancia, Falta de información acerca del tema, Hay alumnos conflictivos , Los alumnos no tienen normas en su casa , Los alumnos no respetan la autoridad , Falta de valores, Intolerancia, Déficit en comunicación, Hay alumnos conflictivos, Los alumnos no tienen normas en su casa, Los alumnos no respetan la autoridad, Falta de valores, Intolerancia, Déficit en comunicación,

Falta de información acerca del tema, Hay alumnos conflictivos, Los alumnos no tienen normas en su casa, Los alumnos no respetan la autoridad, Falta de valores, Intolerancia, Falta de información acerca del tema, Hay alumnos conflictivos , Los alumnos no tienen normas en su casa , Los Profesores son demasiado intolerantes , Los alumnos no respetan la autoridad, Hay alumnos conflictivos, Los Profesores son demasiado intolerantes, Los alumnos no respetan la autoridad, Hay alumnos conflictivos, Los Profesores son demasiado intolerantes, Los alumnos no respetan la autoridad , Falta de valores, Intolerancia, Autoritarismo, Déficit en comunicación , Falta de información acerca del tema, Hay alumnos conflictivos , Los Profesores son demasiado intolerantes , Los alumnos no respetan la autoridad , Falta de valores, Intolerancia, Déficit en comunicación , Falta de información acerca del tema, Intolerancia, Déficit en comunicación, Intolerancia, Déficit en comunicación, Los alumnos no respetan la autoridad, Autoritarismo, Déficit en comunicación, Los alumnos no tienen normas en su casa.

Luego de haber desarrollado todas las actividades, ¿qué percepción tiene de los conflictos y cómo solucionarlos?

5. pues me queda claro mucho como solucionar un conflicto sin necesidad de tener que agredirse físicamente y que hay muchas formas de iniciar un conflicto por falta de comunicación por burlas etc... y así también hay miles de formas de solucionarlos.
6. “Gracias por el taller y las actividades”, Aprendí que siempre hay una mejor manera de solucionar los conflictos. Que no siempre todo se arregla a los golpes o las malas palabras, Que hay que ser razonable y primero dialogar antes de llegar a los extremos y luego lamentarse de lo sucedido.
7. pues yo digo que si uno tiene un conflicto con alguien pues es mejor solucionarlo hablando y aclarando las cosas para no llegar a los golpes.

8. El conflicto es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Como solucionarlo, con diálogos de los dos frente para llegar a algún compromiso.
9. pues que puedo solucionarlos con más prudencia y pensar mejor en lo que digo y en lo que hago.
10. Yo opino que hay que solucionar los conflictos en forma pasiva con calma con paciencia y de forma verbal, para llegar a una solución y no agredirnos físicamente.
11. Solucionarlos con paciencia, dialogando de buena manera y sin irrespetar a la otra persona.
12. los conflictos : se deben solucionar de buena manera hablando, comentándole en problema a un adulto para que él nos ayude a fortalecer nuestro dialogo de muy buena manera
13. Pienso que a los golpes uno nunca soluciona los problemas ya que se pueden meter los amigos y nunca se va acabar ese conflicto. si uno tiene sus indiferencias es mejor hablar de la mejor manera con voz de mando pero a la vez convencedora.
14. Los conflictos son ocasionados por falta de comunicación, algunas veces no reconocen los valores son intolerantes esto los lleva a tener actos violentos contra otras personas.
15. Para solucionar los conflictos es mejor comunicarse tener una charla de lo que ha ocurrido a si se podría solucionar.
16. Aprendí a solucionar de mejor manera y más adecuada los conflictos sin agredir ni física ni verbal mente solucionar los conflictos de manera asertiva y a ayudar a solucionar

conflictos entre mis compañeros. Es muy necesario tener conflictos así sabremos cómo solucionarlos

17. Dialogando, tratando de solucionar el conflicto, pues para mí un conflicto es un disgusto un desacuerdo etc., entre dos o más personas y pues yo creo que hay que buscar siempre la mejor manera de resolverlos que no sea a la grosería ni a los golpes y pues que dialogando y llegando a acuerdos de buena manera y de forma asertiva todo sería mucho mejor en la relación entre una y otra persona. Que los conflictos se arreglan de una buena manera y no con agresiones físicas y verbales todo tiene solución

18. Ya hemos aprendido a solucionar los conflictos que no tiene que ser a los golpes y que es mucho mejor dialogando.

19. Los conflictos son un tipo de relación pero de manera inadecuada a veces esto llega a verbal o física lo que lleva a un conflicto más grave.

20. La solución más asertiva es la de dialogar, todo problema tiene solución y hablando se solucionan mejor las cosas ya que pueden tratar los puntos de vista de cada una de las personas que estén en el conflicto.

21. Hay que hablar, escuchar y decir las cosas claras sin ser groseros con nadie, lo único que tengo para decir es que siempre va a haber una mejor manera para solucionar nuestros conflictos ya que no siempre tienen que ser a golpes...recordemos que nunca debemos llevar estas situaciones a extremos, porque, para eso existe la comunicación y hay que saber usarla y recuerda que siempre hay una mejor manera, que cuando uno tiene un conflicto no debe llegar a los golpes y primero hay que dialogar.

## CONCLUSIONES

Los conflictos no sólo se presentan en la vida de todo individuo, todos sin excepción nos enfrentamos a un sinnúmero de ellos a lo largo de nuestra vida y cada uno le da un trato diferente de acuerdo a nuestra habilidad para solucionarlos, además, estos son necesarios para aprender a enfrentarlos. La vida nos presenta diferentes opciones para resolver un conflicto, sin embargo, esa escogencia depende de nuestra visión de mundo, de lo que hemos aprendido, de nuestra experiencia en diferentes escenarios de la vida, con diferentes personas y en diferentes situaciones, por ello es importante también crear nuevos escenarios que acerquen a los estudiantes a identificarse como parte importante de una sociedad que se construye , en donde su experiencia en la construcción de un entorno sea significativamente positiva, en donde se tenga la oportunidad de pensar y hacer una escogencia consciente y razonable en la que el bien común sea un factor determinante de nuestras acciones.

La resolución de conflictos no es una asignatura específica en las instituciones, sin embargo son habilidades que se pueden tratar en el aula para construir una convivencia saludable, además son actitudes que se extienden a todos los contextos dentro y fuera del aula ya que permite la autorregulación del individuo en donde este se encuentre. Las habilidades sociales son aspectos que se pueden estimular a través de la experiencia educativa, hacer conciencia de la forma como nos relacionamos nos permite pensarnos dentro de muchas posibles soluciones y entre ellas seleccionar aquella que es mejor dentro de una relación de respeto, tolerancia y aceptación de diferencias.

La forma de comunicación ha evolucionado, por tanto deben ser incluidas las Tics como una de las formas de comunicación masiva preferida por los adolescentes, la disminución de la brecha comunicativa y la posibilidad de un mayor acceso a la información y mayor acercamiento entre las personas a través de esta, ha generado en los adolescentes curiosidad y gusto por el uso de nuevos recursos de la comunicación lo que hace interesante involucrar al estudiante desde esta herramienta tecnológica generando además de conocimiento en el uso de las mismas, un fortalecimiento de las habilidades comunicativas a través de estrategias que les ayude a afianzar la forma en que resuelven los conflictos de manera asertiva.

El desarrollo de las actividades propuestas para el fortalecimiento de la resolución de conflictos mostró un aumento significativo en el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los estudiantes de noveno grado, la disminución de agresiones físicas y verbales. El trabajo desarrollado se enfocó específicamente en estudiantes que presentaban problemas convivenciales, sin embargo, después del proceso para el mejoramiento de la habilidad de resolución de conflictos en el clima del curso completo es notoria la disminución de agresiones, lo que muestra un aumento en la capacidad de autorregulación y un aumento en la capacidad para resolver sus conflictos interpersonales en forma asertiva.

Aunque el estilo parental es importante en el desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes, no es determinante a la hora de resolver los conflictos. La capacidad de resolución de conflictos no es algo que se hereda, se adquiere por la combinación de experiencias de vida y significados de la misma, sin embargo, estas conductas son aprendidas y por tanto enseñables y se mejoran en la medida en que se haga uso



de formas asertivas de resolución, la escuela es el escenario perfecto para confrontar aquellas formas erradas de resolución de conflictos y desaprender lo que se aleja de una solución acertada. La práctica para el desarrollo de estas habilidades permite crear autonomía, seguridad, respeto por las ideas diferentes y las propias, argumentar sus puntos de vista y entender la posición diferente a través de la escucha sin permitir manipulación ni irrespeto.

La búsqueda del bien común es uno de los principales objetivos de la resolución del conflicto en donde la responsabilidad individual juega un papel importante para el bienestar social y cada individuo es valorado y respetado.

## **PROYECCIÓN Y RECOMENDACIONES**

Una de las recomendaciones que se propone es verificar si el desarrollo de las habilidades sociales trabajadas en casa y escuela permanece consciente con el tiempo. Además, con base en esta experiencia se sugiere también buscar mejores estrategias educativas y parentales que tengan en cuenta diferentes contextos como la cultura, los amigos, la escuela y especialmente la familia, ya que claramente esta tiene gran incidencia en el comportamiento de los niños y se verá reflejada en todas las etapas de su vida.

Como resultado de este trabajo se plantea que en el trabajo de aula frente a una situación particular de conflicto se vea reflejado el desarrollo de las competencias ciudadanas, además se recomienda presentar estrategias a los padres de familia que muestren una insuficiencia o debilidad en cuanto a las pautas de crianza.

Otra propuesta para trabajar en el futuro es entrenar en el tema de resolución de conflictos a un grupo de estudiantes, tal como se trabajó en este proyecto para que ellos sean los mediadores ante un conflicto en la escuela, así esta información no la tiene un grupo de estudiantes en particular, si no que se puede extrapolar a todos los escolares de la institución. De esta forma todos los miembros de la comunidad educativa participan efectivamente en las decisiones importantes para la escuela y se posibilita un espacio para la construcción de relaciones armónicas y pacíficas.

Si se trabaja con unos miembros de la comunidad en el desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos, estos podrán ser reconocidos por su entorno como personas con

criterio e ideas valiosas que pueden ser escuchadas y respetadas ya que a través de este trabajo también se fomenta la autonomía de los miembros de la comunidad educativa, la toma de decisiones, el pensamiento crítico y la responsabilidad, no existiría el autoritarismo; más bien se podrá observar un compromiso con el bienestar de todos y no la obediencia ciega a la autoridad

En la actualidad existen diferentes programas a cerca de la mediación entre pares dado que se basa en la participación, la colaboración y el diálogo de los pares, pero cada institución o cada grupo tiene un necesidad específica se podrá crear uno que se acople directamente a la institución, y a los conflictos que se presentan con mas cotidianeidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo , S., & Gómez, L. (2010). Bogotá: Universidad de la Sabana.
- Alfonso García, J., & Román Sánchez, J. (2003). *PEF escala de identificación de "Practicas Educativas Familiares"* . Madrid: General Pardiñas.
- Alzate, R. (2000). Programa de convivencia en el Ambito Educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar. España: Universidad del Pais Vasc .
- Antúnez Serafin, B. M. (2000). *Disciplina y Convivencia en la institución escolar*. Barcelona: Grao.
- Area, M. (Mayo-Agosto de 2010). El proceso de integración y uso pedagógico de las TIC en los centros educativos -Estudio de caso. *Revista de Educació*, 77 - 97.
- Baumrind, J. R. (1991). Parental Authority Questionnaire. *Journal of persona lity Assessment*, 57, 110 - 119.
- Belloch, C. (31 de Julio de 2013). *Diseño instruccional*. Recuperado el 13 de Abril de 2014, de Universidad de Valencia:. Recuperado el 14 de febrero de 2014, de <http://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA4.wiki?0>
- Beltran , F. (9 de Febrero de 2009). *Desarrollo de la competencia comunicativa*. Recuperado el 25 de marzo de 2015, de México: Universidad Abierta: [http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/Psicologia/IntrodPsCientifica/Concep\\_del\\_psicoanalisis.h](http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/Psicologia/IntrodPsCientifica/Concep_del_psicoanalisis.h)
- Beltrán Llera Jesús A, P. M. (2004). Analisis Cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre los conflictos y las conductas agresivas entre escolares. *Revista Española de Pedagogía Volumen 62 N° 229*, 483 - 504.
- Bersabé R, F. M. (2001). Ananlisis Psicometrico de dos escalas para evaluar estilos educativos parentales. *Psicothema* , 13(4), 678 - 684.
- Bornstein, L. B. (2010). Enciclopedia sobre el desarrollo de la primera infancia. En L. B. Bomstein, *Centre of excellence for early childhood development*.
- Calderon Concha, P. (2009). Teoría de confl ictos de Johan Galtung. *Revista paz y conflictos*(2), 60 - 81.
- Cancio, C. (1998). El desarrollo de la competencia comunicativa en escolares de séptimo grado a partir del uso de diferentes códigos.

- Carter, D., & Welch, D. (1981). *Parenting Styles and childrens behavior* (Vol. 30). Family relations.
- Ceballos, E. R. (1998). Las metas y estrategias de socialización entre padres e hijos. (A. Romero, Ed.) *Familia y Desarrollo Humano*.
- Charaudeau, P. (2001). De la competencia social de comunicación a las competencias discursivas. *Revista latinoamericana de estudios del discurso*, 1.
- Darling, N., & Steinberg, L. (1993). Parenting Stiles as Contex an integrative model . *Boletin Psicologico* 113, 487 - 496.
- De Haro, J. J. (2010). *wikiseber.es*. Recuperado el 23 de Marzo de 2015, de Redes sociales para la docencia: Schoology: <http://wikisaber.es/comunidadwiki/blogs/blogpost.aspx?id=15846>
- De la Torre, A. (12 de Abril de 2006). *Definición de web 2.0 bitacora*. Recuperado el 15 de agosto de 2014, de [http://www.adelat.org/index.php?title=conceptos\\_clave\\_en\\_la\\_web\\_2\\_0\\_y\\_iii&more=1&c=1&tb=1&pb=1](http://www.adelat.org/index.php?title=conceptos_clave_en_la_web_2_0_y_iii&more=1&c=1&tb=1&pb=1)
- De Souza Barcelar, L. (2008). *Competencias Emosionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona.
- Dell Hymes, H. (1971). *On communicative Competence*. Filadelfia: university of pennsylvania.
- Dominguez, B. (2002). *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*. Madrid, Madrid: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Rey Juan Carlos.
- Domínguez, R., & Silva, D. (2002). Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. *Working Papers - Universidad Rey Juan Carlos*, 48.
- Doria Serrano, M. d., Crispín Bernardo, M. L., Rivera Aguilera, A. B., De la Garza Camino, M. T., Carrillo Moreno, S., Guerrero Guadarrama, L., y otros. (2011). Resolución de problemas. En C. B. Doria Serrano Ma. del Carmen, *Aprendizaje autonomo: Orientaciones para la docencia*. Universidad Iberoamericana Ciudad de México: Instituto de Investigaciones para el Desarrollo de la Educación.
- Elizondo, M. (2000). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México:: Trillas.
- Fernandez, I. (1999). *Prevención de la Violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Nancea S.A.

- Fernandez, J. (1995). La educación y el futuro inmediato. En *Entre lo Previsible y lo deseable* (págs. 8 - 12). Cuadrenos de pedagogía.
- Fernández, M. P., Sánchez, A., & Beltran, J. A. (Septiembre - diciembre de 2004). Análisis cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre los conflictos y las conductas agresivas entreescolares. *Revista Española de Pedagogía*(229), 483 - 503.
- Fisas, V. (1998). Una Cultura de paz.
- Galtung, J. (1980). *The Basic Needs Approach, Human Needs: A Contribution to the Current Debate*. Cambridge (Massachusetts).
- Gaviria M., S., Londoño, J. C., & Pedraza, T. (21 de Marzo de 2012). LEY 1620 . *Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos y la prevención y mitigación de la violencia escolar*. Bogotá, Colombia: Camara.
- Gómez Funes, G. (2013). Conflicto en las organizaciones y mediación. Malaga: Universidad Autonoma de Andalucia .
- Gonzalez, L. C. (2012). *Estrategias para optimizar el uso de las TICS en la práctica docente que mejoren el proceso de aprendizaje*. Bucaramanga: Universidad Autonoma facultad de Educación.
- Grande, I., & Abascal, E. (2009). *Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial*. España: Esic Editorial 10ª. Edición Madrid.
- ICFES Evaluaciones Internacionales. (Junio de 2010). *ICCFES*. Recuperado el 28 de Febrero de 2015, de Estudio Internacional de Cívica y Ciudadania ICCS 2009 Resumen ejecutivo:file:///C:/Users/Yali/Downloads/Informe%20-20Estudio%20internacional%20de%20civica%20y%20ciudadania%20iccs%202009%20Resumen%20ejecutivo.pdf
- IEA. (2011). Latin American Report. Civic Knowledge and attitudes among lower-secondary students in six Latin American countries.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). Stress, Appraisal and Coping. New York: Springer Publishing Company.
- Londoño, J. C., Gaviria Muñoz, S., & Pedraza Ortega , T. (21 de Marzo de 2012). Recuperado el 28 de Febrero de 2015, de PROYECTO DE LEY 201 DE 2012 CÁMARA:

[http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar\\_documento?p\\_tipo=05&p\\_numero=201&p\\_consec=31961](http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=05&p_numero=201&p_consec=31961)

- Maccoby, E. E., & Martin, J. A. (1983). Socialization in the context of the family: Parent-child interaction. En P. H. Mussen y E. M. Hetherington. *Handbook of child psychology*, 4, 1 - 101.
- Mahecha, J., & Martinez, N. (2005). Conductas parentales y perfil Sociofamiliar en estratos socioeconómicos bajos de Bogotá. *Suma Psicológica*, 12(2), 175 - 195.
- Martinez, J., Tovar, J., Rojas, C., & Franco, A. (2008). Agresividad en los escolares y su relación con las normas Familiares. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.
- MEN. (25 de Junio de 2012). *Mineducación*. Recuperado el 26 de Febrero de 2015, de Ministerio de educación: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-235147.html>
- Ministerio de protección, S. (2006). Ley Numero 1090 Código deontológico y Bioético. *Reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología*. Colombia.
- Montero, A. A. (2008). *Competencias educativas y objetivos como capacidades*.
- Montero Alcaide, A. (Abril de 2008). Competencias educativas y objetivos como capacidades. *Escuela*(3), 539.
- Moreno, M. (2006). *La Oralidad y la Escucha activa*". Bogotá: Universidad Nacional.
- Motrico, & Bersabé. (1999).
- Oliva, A., Parra, Á., & Arranz, E. (2008). Estilos relacionales parentales y ajuste adolescente. *Revista de infancia y adolescencia*, 31(1), 93 - 106.
- Ortiz, E. (1997). ¿Como desarrollar la competencia comunicativa del maestro? *Colección Pedagógica*, 97.
- Osorio de Rebellón, A., Rivas Borre, S., Jokin de, I. E., Calatrava, M., & López del Burgo, C. (2009). Evaluación de los estilos educativos parentales en una muestra de estudiantes Filipinos: Implicaciones educativas. *Saberes y quehaceres del pedagogo*(14), 13 - 37.
- Palacios, J. (2008). *Las ideas de los padres sobre la educación de sus hijos*. Sevilla: Instituto de desarrollo Regional.
- Querido, N., & Steinberg. (1993). Estilos parentales de los Hijos como contexto, un modelo interactivo. *Boletín Psicológico*, 113.

- Ramírez, M. A. (2005). Padres y Desarrollo de hijos: Practicas de crianza . *Estudios Pedagogicos* , 167 - 177.
- Rich , H. J. (2002). El mito de la educación. Barcelona: Grupo editorial Random house.
- Ridao, S. (2007). *Análisis pragmatolingüístico de resoluciones de conflictos: las mediaciones laborales*. Almeria: Universidad de Almeria.
- Rodríguez, E., & Serralde, M. (1991). *Asertividad para negociar*. México: McGraw-Hill.
- Ruiz, A., & Chaux Torres, E. (2003). La Formación de Competencias Ciudadanas. *Asociación colombiana de facultades de educación - Ascofade*.
- Salinas , M. L., Posada , D. M., & Isaza, L. S. (2002). A propósito del conflicto escolar. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*.
- Schoology. (2015). *Schoology*. Obtenido de <https://www.schoology.com/history.php>
- Sepulvéda, A., Flores, R., & Alvarez, B. (2004). El programa guiones: Una propuesta para el desarrollo de la comunicación oral y escrita. .
- Shaffer, D. (2009). *Social and personality developement*. Belmont: Wadsworth.
- Siemens, G. (2007). *Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital*. Creative Commons.
- Silva, G. (15 de Septiembre de 2008). La teoría del conflicto: Un marco teórico necesario. (U. M. Granada, Ed.) *Redalyc, Prolegómenos. Derechos y Valores*, 11(22), 29 - 43.
- Smith, D. (2006). *Can Parenting Predict Initial Clinical Severity and Substance Abuse Outcomes Among Adolescent Substance Abusers in Outpatient Treatment*. USA: University of Iowa.
- Symonds, P. M. (1993). *The psychology of parent-child relationships*. New York: Appleton . Century-Crofts.
- Vallejo Cesarín, A., Osorno Murguía, R., & Mazadiego Infante, T. (Enero - Junio de 2008). Estilos parentales y sintomatología depresiva en una muestra de adolescentes veracruzanos. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 13(1), 91 - 105.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: Curso de resolución de conflictos* . Barcelona: Ariel.
- Yukavetsky, G. (2003). La elaboración de un módulo instruccional. *Centro de Competencias de la Comunicación*.
- Zubiria, S., & Zubiria, X. (s.f.). El conflicto en el contexto escolar: Una oportunidad para avanzar en el desarrollo .



## **.ANEXOS**

### **Anexo A. Reporte de estudiantes remitidos por convivencia escolar.**

#### **Participante 1:**

Consume licor en la institución en repetidas ocasiones, Se reúne comité de convivencia y se acuerda con el acudiente y se le hace referencia que si continua con el mal comportamiento podrá ser trasladado a un nuevo ambiente escolar, Segunda citación a comité de convivencia con los padres de familia por bajo rendimiento académico y presunta comercialización de sustancias psicoactivas, el estudiante presenta constante indisciplina en clase (esto lo manifiestan tres docentes), Se realizan 6 remisiones a comité de convivencia hasta la fecha.

#### **Participante 2:**

Se aísla y no participa de las actividades planeadas para la clase, presenta dificultades disciplinarios en actividades deportivas, evade clase y no presenta justificación

#### **Participante 3:**

Es remitido a comité de convivencia por constantes situaciones de acoso escolar a sus compañeros, se reúne comité de convivencia y se acuerda con el acudiente que si continua con este comportamiento podrá ser trasladado a un nuevo ambiente escolar, presenta dificultades disciplinarias en actividades deportivas

#### **Participante 4:**

Es remitido a comité de convivencia por situaciones de acoso escolar a sus compañeros en redes sociales en varias ocasiones, además es remitido a psicología externa

#### **Participante 5:**

Consume licor en las instalaciones del colegio, evade clase en diferentes ocasiones, se realizan varias citaciones a comité de convivencia, posible consumo de sustancias psicoactivas, no asiste al colegio.

#### **Participante 6:**

Arroja botellas de plástico en clase, evade clase e interfiere en otros espacios de clase y no permite su desarrollo, es altanero para pedir trabajos de recuperación, sale del aula sin autorización en diferentes asignaturas, se citó a su acudiente en varias ocasiones, presenta retardos y responde en forma grosera a los docentes.

#### **Participante 7:**

Fomenta el desorden, juega a puños con algunos de sus compañeros, omite las instrucciones del docente, no trabaja en clase, sale del aula sin autorización, presenta frecuentes retardos en clase, se cita acudiente por su mal comportamiento en clase.

#### **Participante 8:**

Arroja botellas plásticas en el aula, Evade clase, enciende fuego a unas hojas y las pone en un locker dentro del aula, se cita acudiente, no trabaja en clase de español, agredió a un compañero por quitarle una gorra, pega papeles en la espalda de sus compañeros haciendo burla e invitando a que se les golpee, responde en forma agresiva a los docentes, Agredió físicamente a un compañero cuando estaban jugando fútbol, se cita acudiente, Prendió fuego en el salón y quemó el cabello de una compañera, se cita acudiente por su grosería y por los constantes retardos a clase, además por su bajo rendimiento académico y convivencial.

**Participante 9:**

Evade clase, responde en forma agresiva a los docentes, presenta constantes retardos en clase, no completa actividades en clase debido a sus frecuentes retardos, tuvo un encuentro fuera del colegio con una estudiante de otro grado, se agredieron físicamente porque se habían amenazado anteriormente en el colegio.

**Participante 10:**

Presenta constantes llamados de atención y retardos en diferentes asignaturas, habla constantemente e interrumpe en clase.

**Participante 11:**

Presenta frecuentes retardos de ingreso a clase, habla constantemente en clase y hace caso omiso a los llamados de atención, fomenta la indisciplina en clase, se citó al acudiente debido a los constantes retardos y bajo rendimiento académico.

**Participante 12**

Evade constantemente clase, no cumple con las actividades ni trabajo en clase, juega a los puños con algunos de los estudiantes y agrede a otros que no juegan con él, interrumpe los espacios de clase de otros cursos interfiriendo en sus actividades, omite los llamados de atención, ingresa al colegio pero no a las clases, se cita acudiente en ocasiones, es abusivo con sus compañeros de clase en varias ocasiones, arrojó un chicle a una compañera de clase, tras varios llamados de atención por indisciplina se anula su evaluación global en álgebra. No atiende a los llamados de atención, Presenta constantes retardos de ingreso al aula de clase, sale del aula sin autorización en diferentes asignaturas, realiza diferentes actividades en clase y no acata los llamados de atención, evadió clase las primeras 3 horas y al encontrarse fuera del aula afirmó que el acudiente lo había llevado al colegio a las 3:40 argumento que tenía cita médica, se llamó al acudiente y niega que sea cierto.

**Participante 13:**

Evade clase constantemente, Sale del aula sin autorización, se remite a orientación, al encontrarse evadiendo afirmó que el docente no lo dejó entrar, lo que niega el docente y todos sus compañeros, a pesar de haber llegado a un acuerdo junto con su acudiente sigue evadiendo clases, no presenta actividades y no justifica las ausencias, evadió clase, el comité de convivencia remite al estudiante a orientación, el estudiante asume y firma los compromisos planteados por el comité.

**Participante 14:** Presenta constantes ausencias injustificadas, evade frecuentemente clase de matemáticas, presentó un problema por insultar en una red social a una de sus compañeras, se le hace seguimiento y se cita a su acudiente, presenta problemas de comentarios inadecuados con algunas de sus compañeras de clase.

**Participante 15:** El estudiante ingresa a la institución pero no ingresa al aula de clase, responde en forma inadecuada y hace caso omiso a los llamados de atención, su trabajo en clase es escaso, rompió la pantalla del televisor del aula por estar jugando con botellas, se cita a su acudiente, interrumpe frecuentemente la clase.

**Participante 16:** Presenta evasiones constantes en diferentes asignaturas, no justifica sus ausencias, los retardos en el ingreso al aula son constantes, presenta bajo rendimiento, se cita a su acudiente por su bajo rendimiento e indisciplina en el aula, responde en forma inadecuada a los llamados de atención y los omite.

### Anexo B: Entrevistas a docentes y orientadores

Esta información se solicitó a 5 personas vinculadas al colegio Manuel del Socorro Rodríguez entre ellos tres son docentes y dos orientadores, a ellos se les realizaron las siguientes preguntas:

1. Cargo
2. ¿Qué sabe usted sobre la solución de conflictos?
3. ¿Qué emociones son las que se ven involucradas en el momento de un conflicto?
4. ¿Cuántos niños hay dentro del salón de clase?
5. ¿Cuántos de éstos cree usted que no solucionan sus conflictos de forma asertiva?
6. Desde su observación ¿Cree usted que el conflicto puede deberse a problemas comunicativos? Justifique su respuesta.

#### Entrevistado 1

1. Docente ciencias sociales, director de grupo de grado Soy integrante del comité de Convivencia del Colegio Manuel del Socorro Rodríguez.
3. Las emociones que se ven involucradas en el momento de un conflicto son angustia, culpa, ira, desesperación, desconfianza, irritación, odio, rechazo, resentimiento.
4. Un promedio de 37 Alumnos en el aula de clase.
5. Si se habla de un grupo de 37, más o menos unos 30 no solucionan conflictos dado que no todos reaccionan igual, algunos se ponen a la defensiva, otros se encierran en su dolor, otros son despectivos.

#### Entrevistado 2

1. Cargo: Docente
2. Lo que sé es que es un programa de la cámara de comercio. Donde capacitan docentes y estudiantes con el ánimo de crear conciliadores.
3. Las emociones que se involucran son depresión, desesperación, desconfianza, frustración, hostilidad, irritación, miedo, odio, rebeldía, rechazo, rencor, resentimiento, resentimiento, soberbia, tristeza
4. Mas menos Treinta y cinco dependiendo del grado
5. Cinco más o menos.
6. Si claro que se debe a la mala comunicación ya que muchos actúan de manera intolerante y agresiva, creo que el problema principal radica en la intolerancia y la falta de valores por parte de los estudiantes.

#### Entrevistado 3

1. El cargo es de Orientadora Escolar
2. "Los conflictos son inherentes al ser humano, la dificultad radica en la forma como se asumen. Hay varias soluciones: Las básicas cuya característica es acción reacción, usualmente es de las menos apropiadas porque no da tiempo de reflexionar y usualmente genera conflictos más complejos de solucionar. Otra solución a los conflictos es la de la fórmula cuente hasta diez, respire profundo (oxigena el cerebro) y permite pensar lúcidamente, usualmente genera soluciones equitativas y justas. Es decir, consensuadas. Y algo importante de resaltar: el ponerse en el lugar de la otra

persona, permite mayor equidad en la solución del conflicto. Al igual si es entre pares y como lo asume cada uno."

3. Las emociones que se ven involucradas en el momento de un conflicto son la angustia, confusión, desesperación, irritación, miedo, vergüenza, deseo de venganza (ojo por ojo).
4. Dentro de un salón puede haber 35 estudiantes
5. El 98 % de los estudiantes NO solucionan sus conflictos de forma asertiva, la mayoría niegan el conflicto.

#### **Entrevistado 4**

1. El cargo que tengo dentro del MSR es de docente
2. Ante cualquier conflicto se debe generar espacios de diálogo, atención permanente y sobretodo respetar el debido proceso que rige el manual de convivencia institucional, teniendo en cuenta además las normas vigentes de convivencia, leyes de infancia y adolescencia. Lo anterior con el fin de no trasgredir ni vulnerar a ninguna de las partes. Cabe anotar que la atención integral también es parte y responsabilidad de los entes gubernamentales, en tanto dependiendo el tipo de conflicto debe ser reportado como alerta a un sistema de riesgos.
3. Las emociones que interviene son depresión, Frustración, Irritación, Odio, Rebeldía, Rechazo, Resentimiento, Resentimiento.
4. Más o menos 35 estudiantes
5. De esos 35 yo creería que tres, en ocasiones de forma agresiva, altanera, buscando mostrar sus relaciones de poder sobre el otro.
6. "Me atrevería a afirmar que en un alto porcentaje es debido a esta situación, dado que, la mayor parte de ellos están dados por comentarios mal intencionados, otras veces por información no verificada ni verificable, además a ofensas que pasan a constituirse en aspectos legales como amenazas por redes sociales, usando éstas como medio de comunicación, es decir, la comunicación funciona como un medio generador y a su vez facilitador de conflictos y su posible solución."

#### **Entrevistado 5**

1. Soy una de las orientadoras de la institución
2. Los conflictos generan acercamientos o distanciamientos de acuerdo a como se solucionan y las habilidades para este.
3. Las emociones son angustia, Hostilidad, Irritación, Rechazo, Valentía.
4. Dentro de un salón hay más o menos 30 estudiantes
5. De los cuales 29 no solucionan los conflictos de forma adecuada
6. La reacción en un alto porcentaje responde agresivamente, ya que les permite enfrentar la situación conflictiva y es como generalmente en su hogar también se reacciona, normalizando su actitud, ese es uno de los factores, la comunicación no comunicativa y los patrones utilizados al interior de la familia. se evidencian falencias frente a como se comunican las familias y los códigos que emplean en esta ya que no son claros frente a por ejemplo; normas y límites.

## Anexo C Autorización del colegio MSR



Bogotá, Agosto de 2015

Señor Rector

I.E.D Manuel del Socorro Rodríguez

Respetado Rector reciba un cordial saludo.

En el marco de la Maestría en informática Educativa que curso en la Universidad Libre de Colombia, como parte del programa de la Secretaría de Educación Distrital “Formación Docente”, adelanto mi proyecto de investigación que es fundamental para optar por el título de Magister. Mi propuesta surge de la identificación de dificultades en los procesos de resolución de conflictos en los estudiantes de grado noveno, por ello planteo la implementación de la estrategia pedagógica denominada “**percepción y ejecución de la resolución de conflictos en estudiantes con estilo parental equilibrado del colegio Manuel del Socorro Rodríguez con apoyo de la herramienta Schoology**” , bajo la responsabilidad de la licenciada Yalitza López y la psicóloga Patricia Arias, con la dirección y supervisión del docente Fredy Reyes.

La participación del padre/madre y del hijo(a) en esta investigación, tiene como objetivo facilitar la identificación de las variables que se encuentran relacionadas con los estilos parentales de los estudiantes de grado noveno que han tenido inconvenientes en la solución de conflictos en el colegio Manuel del socorro rodríguez.

Es importante aclarar, que en coherencia con estándares éticos, el procedimiento experimental no presenta riesgos de daño físico o psicológico alguno, además, se tomarán todas las medidas necesarias para garantizar el bienestar de niños y padres mientras que se encuentren participando en esta actividad. La información que se recoja no se usará para ningún otro propósito diferente a esta investigación.

#### **Riesgos**

El presente estudio no pone en riesgo la vida, ni de los padres, ni de los niños. El procedimiento ha sido pensado para que todos los aspectos éticos sean cubiertos en pro de la vida y la salud de todos sus participantes.

Para dar inicio a la puesta en práctica de la estrategia con los estudiantes de grado noveno, requiero de su autorización, así como la de los padres y estudiantes que participen en ella.

Agradezco su atención.

Cordialmente

---

Diana Patricia Arias Cortés. Mary Yalitza López Díaz

Psicóloga Universidad Católica de Colombia Licenciada en Idiomas

Especialista en Lingüística Aplicada

a la Enseñanza Del Inglés.

## Anexo D Consentimiento informado



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Proyecto de investigación: percepción y ejecución de la resolución de conflictos en estudiantes con estilo parental equilibrado del colegio Manuel del Socorro Rodríguez con apoyo de la herramienta Schoology**

Universidad Libre  
Facultad de Educación  
2015

El presente es un documento público legal que en adelante se llamará “Consentimiento Informado”, entre el participante externo a la investigación y que en adelante, se denominará “Participante” y los directores del Proyecto de Investigación que en adelante se llamará “Equipo de Investigación”.

La investigación en la cual se enmarca este consentimiento informado se denomina ***“percepción y ejecución de la resolución de conflictos en estudiantes con estilo parental equilibrado del colegio Manuel del Socorro Rodríguez con apoyo de la herramienta Schoology”***, bajo la responsabilidad de la licenciada Yalitza López y la psicóloga Patricia Arias, bajo la dirección y supervisión del docente Fredy Reyes.

### Descripción

La participación del padre/madre y del hijo(a) en esta investigación, tiene como objetivo facilitar la identificación de las variables que se encuentran relacionadas con los estilos parentales de los estudiantes de grado noveno que han tenido inconvenientes en la solución de conflictos en el colegio Manuel del socorro rodríguez.

Para tal propósito, se hará una aplicación a los jóvenes seleccionados de una prueba adaptada de evaluación de estilos parentales

Es importante aclarar, que en coherencia con estándares éticos, el procedimiento experimental no presenta riesgos de daño físico o psicológico alguno, además, se tomarán todas las medidas necesarias para garantizar el bienestar de niños y padres mientras que se encuentren participando en esta actividad

## Riesgos

El presente estudio no pone en riesgo la vida, ni de los padres, ni de los niños. El procedimiento ha sido pensado para que todos los aspectos éticos sean cubiertos en pro de la vida y la salud de todos sus participantes. Sin embargo, durante el diligenciamiento del registro los niños, padres y cuidadores pueden sentirse evaluados, cansados y aburridos.

## Consentimiento informado

Yo \_\_\_\_\_ identificado con C.C No \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_ por medio de la presente autorizo y consiento mi participación y la de mi hijo(a) \_\_\_\_\_ en la investigación denominada *percepción y ejecución de la resolución de conflictos en estudiantes con estilo parental equilibrado del colegio Manuel del Socorro Rodríguez con apoyo de la herramienta Schoology*". Adicionalmente certifico que la participación en este estudio es voluntaria y reconozco que obtuve una información completa y copia escrita sobre el objetivo, procedimiento y estándares éticos de la investigación en mención.

\_\_\_\_\_ No

mbre                      Cédula                      Firma

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

## Anexo E Encuesta diagnostica a los 18 alumnos seleccionados de grado noveno

<b>Asertividad</b>	<b>Escucha Activa</b>	<b>Comunicación no verbal</b>	<b>Percepción general</b>
¿Cómo considera el trato que le dan los docentes del MSR?	¿En MSR existen espacios para reflexionar acerca de las situaciones de conflicto?	¿Cómo es su relación con los docentes del MSR?	¿Cómo se siente en el colegio MSR?
¿Cómo considera el trato que le dan sus compañeros?	¿Que opinión cree que tienen los demás de usted?	¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros? Agresiones Físicas	¿Las normas que existen en el colegio son adecuadas y pertinentes?
¿Cómo es su relación con sus compañeros	Ha sido ridiculizado o se han burlado	Empujones a propósito	¿Usted conoce el manual de convivencia?
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros? Golpes	Ha sido ridiculizado o se han burlado por alguna red social	Golpes, patadas, puñetazos	¿Cómo considera la convivencia escolar en MSR?
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros? Burlas	Lo han rechazado.	Le han roto o estropeado algún objeto personal con intencionalidad.	¿Cuál cree que son los motivos de que existan conflictos escolares?
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros? Apodos	Los estudiantes irrespetan a sus compañeros.	Han jugado con sus cosas sin permiso (escondido, tirado)	
¿Con qué frecuencia ha visto que ocurren estas situaciones con compañeros? Agresiones verbales	Los alumnos ponen apodos molestos a los profesores.	Ha tenido agresión física con algún compañero	

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

Amenazas o chantajes.		Cuando se ha sentido agredido ¿Su reacción es? * Regresarla, No decir nada, Comentarle con un adulto	
Amenazas o chantajes por alguna red social.		Hay estudiantes que ridiculizan a sus compañeros.	
Se han difundido rumores (mentiras o comentarios) sobre usted.		Hay estudiantes que esconden pertenencias de otros compañeros para fastidiar.	
Se han difundido rumores (mentiras o comentarios) sobre usted en alguna red social.		Hay estudiantes que protagonizan agresiones físicas dentro del colegio.	
Ha tenido agresión verbal con algún compañero.		Hay alumnos que roban dinero u objetos de mis otros compañeros.	
Ante un conflicto con alguien ¿Trata de pensar en cómo estará sintiendo la otra persona?		Hay estudiantes que protagonizan agresiones físicas fuera del colegio.	
Ante un conflicto con alguien ¿Los profesores intervienen en la resolución de éstos?			
Ante un conflicto con alguien ¿los compañeros			



## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

intervienen en la resolución de éstos?			
Hay estudiantes que irrespetan a los profesores.			
Hay alumnos que irrespetan verbalmente a los profesores.			

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

## Anexo Escala prácticas educativas Familiares (PEF) para padres e hijos.

## Escala para hijos

## SITUACIÓN N° 1 CUANDO INICIAN ALGO NUEVO

## A. CONFLICTO EXTERNO

Imagínate que hoy tienes una tarea extensa y difícil que no es habitual y habías olvidado realizar la actividad para otra asignatura. Te quejas y pides que tus padres intervengan y te ayuden con tus deberes.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
Te diría que la tienes que hacer tú solo igual que los otros días.	
Se acercaría a ver si tienes razón y si viera que sí, te ayudaría a hacerlo.	
No lo dudaría y te haría una tarea.	

## B. CONFLICTO INTERNO

Imagínate que eres muy tímido y por primera vez tienes que actuar en público en una representación del colegio. Te asusta tanto que lloras, protestas y hasta tienes pesadillas.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
Te diría que no fueras.	
Te acompañaría para que te sintieras más seguro.	
Te haría ir de todas formas.	

## C. TRANSGRESIÓN DE NORMAS

Imagínate que por primera vez sales con tus amigos, y con tus padres acuerdan una hora de llegada, tú llamas luego de la hora pactada manifestando que te es difícil llegar a casa y como la estás pasando bien, decides quedarte.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
Te dejarían quedar en casa de tus amigos para evitar problemas de seguridad.	
Si fuera necesario irían, te recogerían y te enseñarían a cumplir los pactos.	
Te obligarían a que regresaras de forma inmediata, no te lo consentirían.	

## SITUACIÓN 2 - RUPTURA DE RUTINAS

## A. CONFLICTO EXTERNO

Imagínate que pasa algo en tu familia. No sabes lo que es pero notas al llegar a casa que todo el mundo anda muy nervioso y hablando entre ellos.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
Te lo vendría a contar directamente pero poco a poco.	
Sea lo que sea te lo contaría desde el principio.	
No te lo contaría hasta después de un tiempo.	

## B. CONFLICTO INTERNO

Imagínate que eres muy nervioso/a y hoy celebras tu cumpleaños. Tienes suerte porque además vienen familiares que hace mucho querías ver. Estas muy contento pero no paras de moverte y molestar.

¿QUÉ CREES QUE HARÍAN?	
13. Procuraría tenerte entretenido para que puedas moverte sin molestar.	
14. Te reñiría y si no te portaras bien te castigaría sin cumpleaños.	
15. No te reñiría. Te pondría la televisión para que no molestaras.	

## C. TRANSGRESIÓN DE NORMAS

Imagínate que estás de viaje con tu familia y con otros jóvenes de tu edad. La están pasando muy bien, pero se están portando mucho peor que en casa y les tienen que llamar la atención.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA?	
No te reñiría ni te castigaría.	

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

Te diría lo que puedes hacer y lo que no.	
Te castigaría sin poder jugar o salir con ellos.	

## SITUACIÓN 3 - CUANDO SE VAN A LA CAMA

## A. CONFLICTO EXTERNO

Imagínate que hoy ha venido alguien a tu casa y te ha traído algo que te encanta. Justo cuando lo empiezas a utilizar, te indican que es hora de ir a dormir. Pides que te dejen utilizarlo un poquito más.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
19. Dejaría que te quedaras.	
20. No dejaría que te quedaras.	
21. Te dejara pero solo un poquito más.	

## B. CONFLICTO INTERNO

Imagínate que estas muy triste porque no te han invitado a una fiesta. Estas tan tristes que esta noche te cuesta mucho irte a dormir.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
22. Iría contigo a hablar un rato de un tema en particular	
23. Te haría ir a la cama como siempre.	
24. Te dejaría quedarte un rato viendo televisión.	

## C. TRANSGRESION DE NORMAS

Imagínate que estás viendo televisión y que justo cuando empieza tu programa preferido te avisan para ir a la cama. Protestas, te enfadas, gritas y tiras cosas.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
25. Te dejaría quedarte y no te reñiría.	
26. Te mandaría a la cama y te castigaría por portarte mal.	
27. Te reñiría y te enviaría a la cama pero iría a hablar contigo.	

## SITUACIÓN 4 - CUANDO CUENTAN O MUESTRAN ALGO

## A. CONFLICTO EXTERNO

Imagínate que tienes ganas de contar algo muy importante que te ha pasado en el colegio y al llegar a casa tu mamá o papá está ocupado y no puede hacerte caso.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
Se enfadaría contigo por no saber esperar.	
Te diría que si esperas podrá atenderte mucho mejor.	
Dejaría lo que esté haciendo para escucharte.	

## B. CONFLICTO INTERNO

Imagínate que tú crees que no dibujas bien y acabas de terminar un proyecto que tienes que llevar al colegio y te ha quedado regular. Lo enseñas en tu casa para conocer su opinión.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
31. Primero te diría lo que tienes bien y luego te enseñaría a hacerlo mejor.	
32. Te diría que lo repitieras para hacerlo mejor.	
33. Te diría que está muy bien para que no te desanimaras.	

## C. TRANSGRESIÓN DE NORMAS

Imagínate que te han castigado en el colegio y tú crees que no tenían razón. Quieres contarlo en casa porque estas muy enfadado.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
--------------------------------------	--

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

34. Le daría la razón al colegio.	
35. Hablaría contigo para enterarse mejor.	
35. Se quejaría del colegio.	

## SITUACION 5 - CUANDO JUEGAN-

## A.CONFLICTO EXTERNO

Imagínate que quieres salir con tu padre o madre cuando él está descansando o haciendo algo que le interese mucho.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
37. Saldría contigo.	
38. Se enfadaría contigo.	
39. Te pediría que esperes.	

## B.CONFLICTO INTERNO

Imagínate que tu mamá o papá está compartiendo con alguien de tu misma edad y siempre te quejas porque a él se le da la razón y siempre sale ganando. Te vuelves a quejar.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
40. Te explicaría lo bueno y lo malo de la situación.	
41. Te consolaría y reñiría al otro por ser siempre culpable de tus quejas.	
42. Te castigaría para que aprendieras a compartir sin quejarte.	

## C.TRANSGRESION DE NORMAS

Imagínate que estás en la calle con otros jóvenes y están peleando por un juego que es tuyo y pides ayuda en casa.

¿QUÉ CREES QUE HARÍA TU PAPÁ O MAMÁ?	
43. Te reñiría y castigaría sin salidas para que aprendieras a compartir.	
44. No te daría la razón pero les haría ver que si comparten la pasaran mejor.	
45. Enseguida iría a ayudarte a recuperarlo y consolarte.	

## Escala para padres

## SITUACIÓN N° 1 - CUANDO INICIAN ALGO NUEVO

## A. CONFLICTO EXTERNO

Sabes que tu hijo a esta edad ya debe hacer las tareas solo. Imagínate que hoy tiene una tarea extensa y difícil que no es habitual y había olvidado realizar la actividad para otra asignatura. Él /ella se queja y pide que usted intervenga y lo ayude con sus deberes.

¿QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Pensarías que si le ayudas aprendería a depender excesivamente de nosotros; por tanto debe hacerlo solo.	0	1	2	3	4	5
Ya que la tarea es difícil y es la primera vez, le ayudaría y en cuanto viera que pone interés le animaría y lo ayudaría a terminar.	0	1	2	3	4	5
Si lo hace habitualmente y ese día dice que son más difíciles, no lo pondría en duda y le ayudaría.	0	1	2	3	4	5
No vería la necesidad de ayudarlo. Si todos los días lo hace, posiblemente sean caprichos y no se le puede consentir.	0	1	2	3	4	5
Si protesta es que tiene razón y las tareas son más difícil de lo normal, así que le haría una tarea sin necesidad de perder el tiempo en discutir.	0	1	2	3	4	5
Primero comprobaría si tiene razón y si es así, le guiaría para que pudiera agilizar un poco más, de ser necesario le ayudaría.	0	1	2	3	4	5

## B. CONFLICTO INTERNO

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

Imagínate que tu hijo/a es tímido/a y que por primera vez, va a actuar en público en una representación del colegio, faltan escasamente diez días, él protesta, llora, y tiene pesadillas.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Cuando se pone tan nervioso lo mejor es no hacerle caso. Cuando haya pasado seguro lo verá de distinta manera.	0	1	2	3	4	5
Obligarle puede ser perjudicial. Lo mejor sería llevarle al colegio o aplazarlo si se puede. Habrá que esperar a que él sea más grande.	0	1	2	3	4	5
Poco a poco hay que irle dando la posibilidad de enfrentarse a sus miedos. Lo mejor sería ir despacio y generarle espacios para que ensaye algunos ratos o incluso tardes completas.	0	1	2	3	4	5
Pensaría que debe hacer un esfuerzo para presentarse ante sus compañeros. Desde luego no cedería ante sus quejas; así no aprenderá nunca.	0	1	2	3	4	5
Hay que tener en cuenta su timidez. Ensayaría con él para que pudiera sentirse más seguro.	0	1	2	3	4	5
No vale la pena hacerle sufrir de esa manera. A medida que vaya haciéndose mayor irá venciendo su timidez. No lo haría.	0	1	2	3	4	5

## C. TRANSGRESIÓN DE NORMAS

Imagínate que por primera vez tu hijo sale con sus amigos, y entre los dos acuerdan una hora de llegada, tu hijo llama luego de la hora pactada manifestando que le es difícil llegar a casa, él la está pasando bien y decide quedarse.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Siendo la primera vez no puedo pretender que sepa cómo actuar, lo recogería y le mostraría las diferentes alternativas que tiene.	0	1	2	3	4	5
Lo razonable es que si realmente fuera difícil llegar a casa, le enseñaría como hacerlo y se lo facilitara un poco para que fuera aprendiendo.	0	1	2	3	4	5
Si no lo ha hecho nunca es normal. Lo importante es que este bien y estemos tranquilos. Lo dejaría hacerlo.	0	1	2	3	4	5
Hay que tener en cuenta su edad. Desde luego no tendría inconveniente en dejarlo en casa de sus amigos y evitar problemas.	0	1	2	3	4	5
Desde el principio debe cumplir los acuerdos. Le explicaría como realizarlo y se lo mostraría. En caso contrario lo recogería.	0	1	2	3	4	5
Debe mantener unas normas mínimas en casa. Si fuera necesario le castigaría sin salidas hasta que aprenda a cumplir lo pactado.	0	1	2	3	4	5

## SITUACIÓN 2 - RUPTURA DE RUTINAS

## A. CONFLICTO EXTERNO

Imagínate que ha sucedido algo en tu familia. Tu hijo acaba de llegar del colegio y en casa hay un ambiente muy tenso, el teléfono no para de sonar y la gente va y viene fuera de casa.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Lo mejor sería llevarle fuera de casa y esperar el paso de los acontecimientos. Más adelante, de nuevo en casa, y, si pregunta, se lo diría.	0	1	2	3	4	5
Desde el principio debe participar en los acontecimientos familiares. Formaría parte como un miembro más de la familia.	0	1	2	3	4	5
Lo más conveniente es evitarle sufrimientos inútiles. De momento no tiene por qué enterarse.	0	1	2	3	4	5
Se lo diría con naturalidad. A medida que fuera viendo su reacción le iría dejando participar y enterarse de más detalles.	0	1	2	3	4	5
Debe ser uno de nosotros el que se lo diga antes de que lo escuche por otras personas o dé rienda suelta a su imaginación.	0	1	2	3	4	5
No deben ocultársele cosas, debe aprender a afrontar las diferentes experiencias a lo largo de su vida por más duras que sean.	0	1	2	3	4	5

## B. CONFLICTO INTERNO

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

Imagínate que tu hijo es muy nervioso y hoy celebra su cumpleaños. Casualmente coincide con la llegada de familia que hace meses que no ve, lleva tiempo planificándolo y no para de moverse y molestar.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Hay que tener en cuenta lo importante que es para él. Le mantendría ocupado colaborando en los preparativos.	0	1	2	3	4	5
Si le dijera algo se pondría cada vez más nervioso y se portaría peor. Lo mejor sería que se quedara viendo un video o la televisión	0	1	2	3	4	5
Conociéndolo, lo mejor sería generarle alguna actividad física para que se fuera tranquilizando.	0	1	2	3	4	5
Debe aprender a controlarse. Habría que decírselo y si siguiera molestando y portándose mal, le castigaría.	0	1	2	3	4	5
Siempre le ocurre lo mismo en cuanto hay algún cambio. Para evitar que lo repita o al menos vaya disminuyendo, le castigaría sin cumpleaños.	0	1	2	3	4	5
Es normal que este así, no lo podría evitar. No hay que reñirle ni castigarle. Lo mejor sería no hacerle caso.	0	1	2	3	4	5

## C. TRANSGRESIÓN DE NORMAS

Imagínate que estas de viaje con otras familias y con jóvenes de la edad de tu hijo/a lo están pasando fenomenal pero su comportamiento no es el mismo que en la casa y hay que llamarle la atención constantemente.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Habría que ser un poco más benévolo. No obstante, hay que marcarles unas normas claras y comunes, aunque sean mínimas.	0	1	2	3	4	5
Es lógico que se comporte peor, haría la vista gorda y procuraría separarle de los adultos para que molestara menos.	0	1	2	3	4	5
No hay que incumplir las normas por el hecho de estar de viaje o fuera de sus rutinas, así que le castigaría y separaría de los demás jóvenes.	0	1	2	3	4	5
Debe aprender a adaptarse a todas las situaciones sin perder sus hábitos de disciplina. Si continuara, se quedaría en la habitación del Hotel.	0	1	2	3	4	5
Es normal verlos felices. Cuando vamos de viaje procuramos que sea para disfrutar y descansar. Evitar discusiones y riñas.	0	1	2	3	4	5
No se les puede pedir lo mismo en casa. También habría que tener en cuenta que las normas fueran parecidas para los demás Jóvenes.	0	1	2	3	4	5

## SITUACIÓN 3 - CUANDO SE VA A LA CAMA

## A. CONFLICTO EXTERNO

Imagínate que hoy ha venido alguien a casa y le ha traído a tu hijo/a algo que le encanta. Justo cuando lo empieza a utilizar, se le ordena ir a la cama. Pide que se le deje un poquito más.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
En ocasiones como ésta no le mandaría a la cama de una vez. Le permitiría quedarse para jugar con el regalo nuevo un rato más.	0	1	2	3	4	5
Independiente del motivo, la hora de ir a la cama debe mantenerse siempre firme para que no pierda el hábito.	0	1	2	3	4	5
El horario de ir a dormir debe ser fijo. De ceder en una ocasión provoca que la situación se repita más veces.	0	1	2	3	4	5
La visita y su regalo le han puesto muy contento, es una pena a obligarlo a dejarlo ahora. Se lo consentiría.	0	1	2	3	4	5
No pasa nada porque se acueste más tarde un día especial. Hablaría con él para que lo entendiera como algo excepcional.	0	1	2	3	4	5
Le pondría un tiempo límite racional para terminar de jugar y negociaría con él que pasado ese tiempo tendría que dejar de jugar	0	1	2	3	4	5

## B. CONFLICTO INTERNO

Imagínate que hoy tu hijo está muy triste porque no le quieren invitar a una fiesta. Va ser en un sitio que le encanta y llevaba varios días esperando. Le cuesta irse a la cama por la ansiedad.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
-----------------	------------	--	--	--	--	--

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

Procuraría estar con él .Si fuera necesario me quedaría charlando con él cosas de su interés.	0	1	2	3	4	5
Esa noche le acompañaría y me quedaría un rato con él en su cuarto hasta que fuera quedándose más tranquilo.	0	1	2	3	4	5
La televisión suele hacer que se olvide de todo, le dejaría que la viera el tiempo que necesitara para ir después a dormir.	0	1	2	3	4	5
Le dejaría quedarse en el sofá de la sala hasta que le dé sueño y se quiera ir a su cuarto o dormir ahí.	0	1	2	3	4	5
Concederle importancia es aumentar el problema .Lo mejor sería actuar igual que el resto de días, la hora de dormir es fija.	0	1	2	3	4	5
Todos tenemos días buenos y malos y va a tener que aprender a aceptarlo. Su horario no debe variar por un mal día.	0	1	2	3	4	5

## C. TRANSGRESION DE NORMAS

Imagínate que tu hijo está viendo la televisión y que está empezando su programa preferido justo en el momento en que debe marcharse a la cama. Se enfadada, grita y tiras las cosas.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
La manera más efectiva de cortar esos comportamientos es castigándole sin ver más televisión en toda la semana.	0	1	2	3	4	5
Es lógico que reaccione así si se le pide que vaya a dormir en el momento más inoportuno .No es culpa suya.	0	1	2	3	4	5
Si es el programa que más le gusta, se puede entender su respuesta. No creo que debiera obligársele a ir a la cama en esos momentos.	0	1	2	3	4	5
No se pudo ceder ante sus caprichos y rabietas. Se iría a la cama inmediatamente y al día siguiente se acostaría antes como castigo.	0	1	2	3	4	5
Sé lo que siente en ese momento pero debe ir a la cama. Cuando estuviera más tranquilo se lo explicaría.	0	1	2	3	4	5
Me preocupa la rabieta como respuesta, pero entiendo la frustración que en parte lo justifica. Hablaríamos en la cama.	0	1	2	3	4	5

## SITUACIÓN 4 - CUANDO CUENTAN O MUESTRAN ALGO

## A. CONFLICTO EXTERNO

Imagínate que tu hijo/a tiene ganas de contar lo que le ha pasado hoy en el colegio. Le han dado un reconocimiento por su buen desempeño en la case. Al llegar a casa no lo puedes atender.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Si realmente no pudiera atenderle le diría que me dejara para poder terminar lo que estuviera haciendo.	0	1	2	3	4	5
Le diría que sí sabe esperar podrá estar con él antes. Le explicaría el interés que tengo en que me cuente todo.	0	1	2	3	4	5
No me gustaría que me hiciera perder el tiempo, así que le reñiría, y en el caso de no entenderlo y desobedecer, le castigaría.	0	1	2	3	4	5
Le explicaría que en ese momento no puedo atenderle, pero que enseguida podré escucharle con atención si me deja terminar.	0	1	2	3	4	5
En ese momento lo mejor sería ponerle la televisión y mantenerlo entretenido para no tener discusiones.	0	1	2	3	4	5
Dejaría lo que estuviera haciendo para atenderle inmediatamente no sea que se fuera a enfadar y no lo entienda.	0	1	2	3	4	5

## B. CONFLICTO INTERNO

Imagínate que tu hijo/a es muy inseguro y acaba de terminar un proyecto que tiene que llevar al colegio. Le ha quedado regular. Antes de guardarlo quiere conocer tu opinión.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Teniendo en cuenta su inseguridad, le animaría y me sentaría con él para explicarle como corregir los errores.	0	1	2	3	4	5

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

Siempre procuro animarle y decirle que lo hace muy bien y que debe continuar así. Hay que valorar su esfuerzo.	0	1	2	3	4	5
Le diría que está muy bien hecho para que no se desanimara ni se enfadara, ni conmigo ni con él mismo.	0	1	2	3	4	5
Le haría ver sobre todo los aspectos positivos y le mostraría lo que tiene mal mientras le enseño como hacerlo.	0	1	2	3	4	5
Puede hacerlo mejor, ya está en edad para eso, así que lo mejor sería que lo hiciera de nuevo con más interés.	0	1	2	3	4	5
Le diría que él no es muy hábil para este tipo de proyectos, no hay que ocultarle sus fallos. Debería repetirlo para aprender a hacerlo mejor.	0	1	2	3	4	5

## C. TRANSGRESIÓN DE NORMAS

Imagínate que hoy tu hijo/a viene de prisa a contarte algo. En el colegio se ha peleado con otros compañeros, porque lo han ofendido, lo castigaron y lo dejaron sin recreo. Está furioso y viene a buscar tu ayuda.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Si tiene un disgusto tan grande y está enfadado sería por algo. Le compensaría y hablaría con el colegio para que no cometieran injusticias.	0	1	2	3	4	5
Le regañaría porque creo que en el colegio saben lo que tiene que hacer y yo no debo inferir en su labor.	0	1	2	3	4	5
Si en el colegio le han castigado tendrán sus razones y yo tengo que ponerlo en duda por mucho que proteste.	0	1	2	3	4	5
Si dice que no ha tenido la culpa será cierto. Le tranquilizaría diciéndole que debe perdonar, aunque se hayan equivocado con él.	0	1	2	3	4	5
Una vez que se hubiera tranquilizado buscaría tiempo para que estuviéramos los dos solos y pudiéramos hablar de lo ocurrido con calma.	0	1	2	3	4	5
Lo mejor sería conocer su versión y en caso de duda iría a hablar con el colegio para conocer la realidad.	0	1	2	3	4	5

## SITUACIÓN 5 - CUANDO JUEGAN

## A. CONFLICTO EXTERNO

Imagínate que tu hijo quiere salir a algún lado a jugar contigo justo ahora que estas descansando. Se acerca a llevarte un juego y pedirte muy meloso que juegues con él/ella.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Le demostraría alegría por estar con él/ella y le diría que me encantaría jugar, pero cuando termine de descansar.	0	1	2	3	4	5
Si tuviera ganas de jugar conmigo en ese momento y lo pidiera por las buenas, no dudaría en dejar mi descanso.	0	1	2	3	4	5
Le reñiría para que aprendiera a respetar también los deseos y el descanso de los demás, y le diría que me dejara descansar.	0	1	2	3	4	5
No puede hacer siempre lo que quiere; le retiraría el juego y le diría que me dejara descansar sin molestar.	0	1	2	3	4	5
Le explicaría que si es capaz de esperar sin molestar podremos jugar a lo que quiera después de mi descanso.	0	1	2	3	4	5
Me fastidiaría, pero cedería. Me da pena decepcionarle cuando viene tan contento a buscarme.	0	1	2	3	4	5

## B. CONFLICTO INTERNO

Imagínate que tu hijo es muy celoso y tú estás hablando con el joven motivo de sus celos, que es de su misma edad. Protesta porque cree que el otro siempre obtiene lo mejor y se le da la razón con más frecuencia.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
Trataría de convencerle de que no tiene la razón. Intentaría compensarle de alguna manera y reñiría al otro.	0	1	2	3	4	5
Le reñiría por no saber ver las cosas tal como son y le castigaría sin salidas hasta que aprendiera y pidiera perdón.	0	1	2	3	4	5



## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

Tiene que aprender a no ser tan celoso, así que si no sabe compartir con los demás tendrá que quedarse solo en su cuarto.	0	1	2	3	4	5
El que peor lo pasa es él con esos celos sin sentido, así que procuraría consolarle y hacer que cediera el otro.	0	1	2	3	4	5
Evitaría hacer comentarios comparativos delante de ellos e intentaría explicar las ventajas e inconvenientes de cada uno.	0	1	2	3	4	5
Me sentaría con ellos a conversar para que viera que todo se reparte por igual y no le daría la razón a ninguno de los dos.	0	1	2	3	4	5

## C. TRANSGRESIÓN DE NORMAS

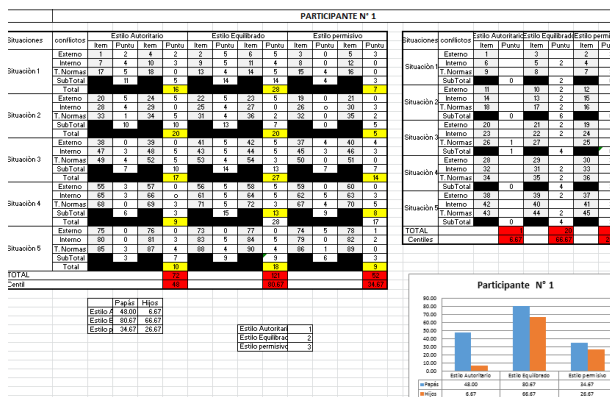
Imagínate que tu hijo/a está jugando en la calle con otros jóvenes de su edad y se están peleando por un simple juego que es suyo. Reclama tu intervención para conseguirlo.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?	Frecuencia					
No le darías la razón; tiene que aprender a compartir con los demás; le castigaría sin salidas por no saber compartir.	0	1	2	3	4	5
No soporto verlos pasándola mal cuando tiene razón, les separaría y le daría la razón a mi hijo los demás también deben aprender a respetar lo que no es suyo.	0	1	2	3	4	5
Iría enseguida para quitarle el juego de la discordia. Si no aprende a compartir con los demás se tendría que ir a casa.	0	1	2	3	4	5
Procuraría no intervenir a no ser que fuera necesario y en ese caso les animaría a que fueran ellos los que negociaran.	0	1	2	3	4	5
Si el juego es suyo es razonable que proteste y se pelee con los otros jóvenes. Iría a ayudarlo y consolarle.	0	1	2	3	4	5
Trataría de hacerles pensar en la solución que más les convenga a todos para poder jugar juntos y no pelearse.	0	1	2	3	4	5

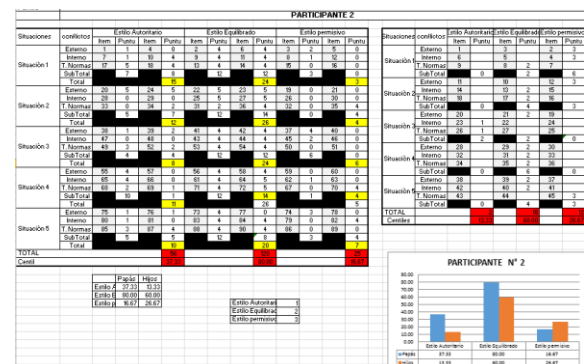
## RESULTADOS DE PRUEBA PEF

Esta prueba se aplicó a 18 estudiantes 16 con dificultades de tipo disciplinario y/o académico y 2 sin ninguna dificultad reportada.

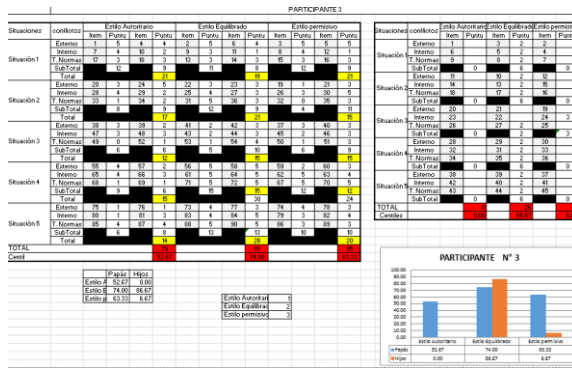
## Participante 1



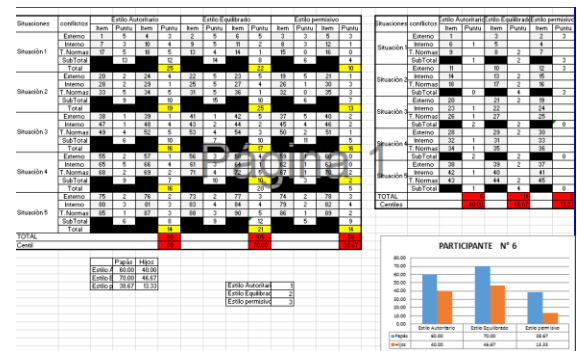
## Participante 2



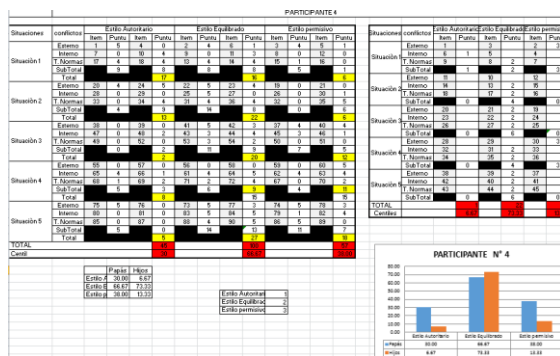
### Participante 3



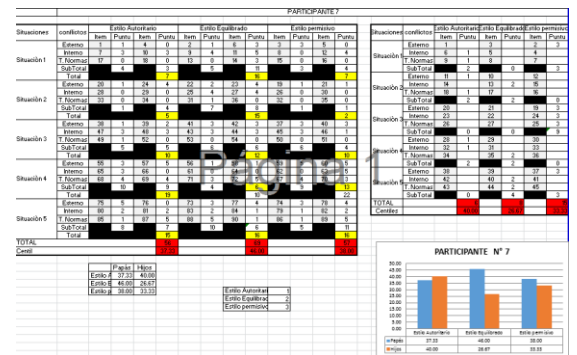
### Participante 6



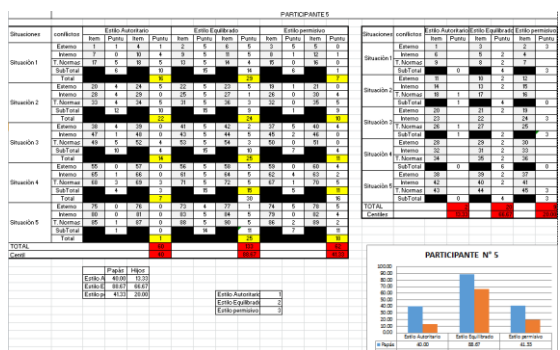
## Participante 4



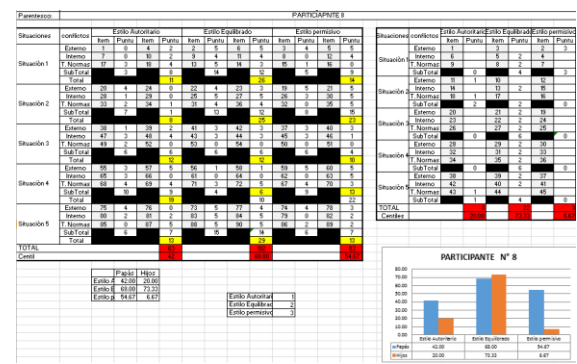
### Partecipante 7



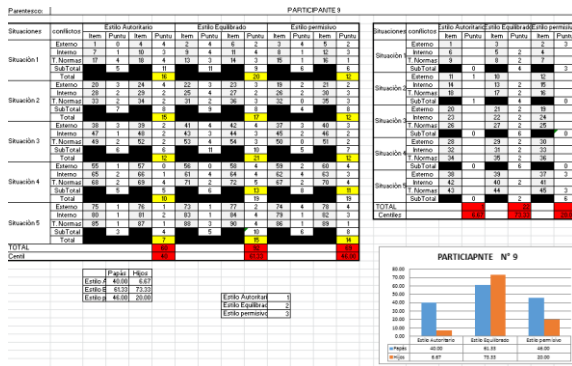
### Participante 5



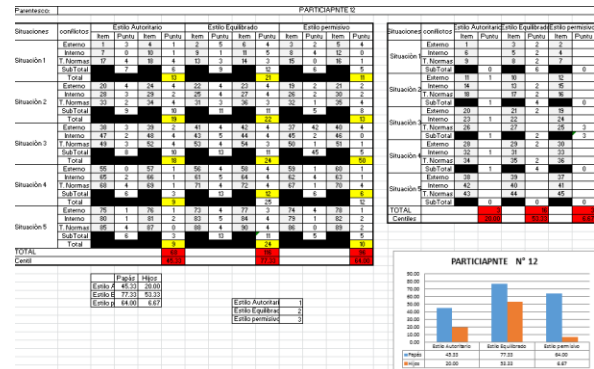
### Partecipante 8



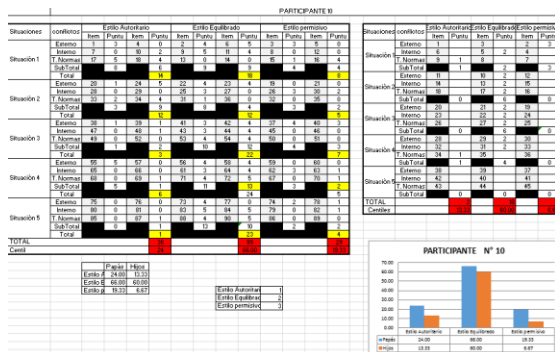
## Participante 9



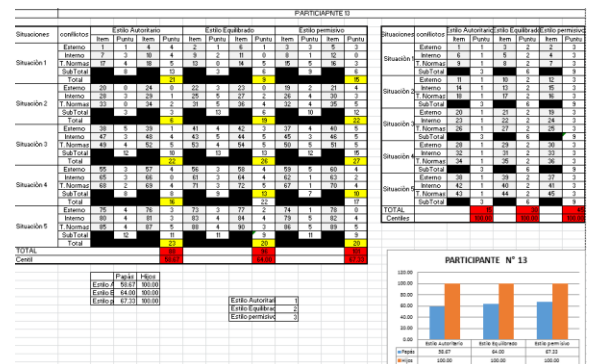
## Participante 12



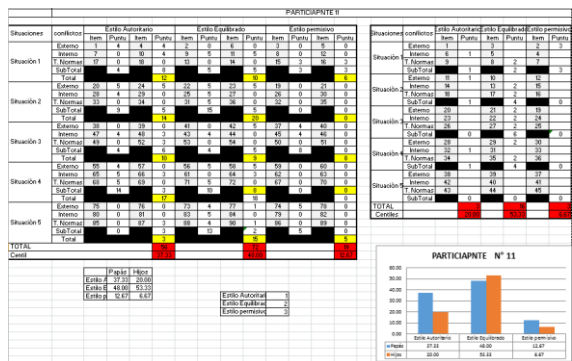
### Partecipante 10



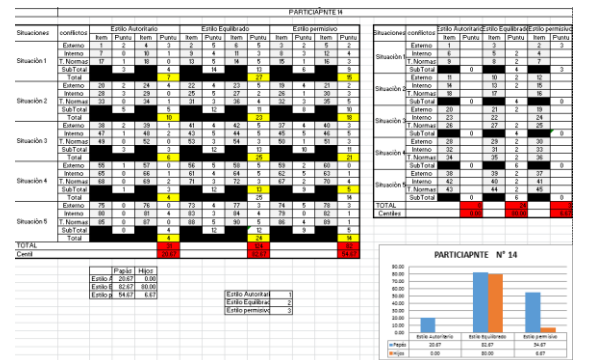
### Participante 13



### Partecipante 11

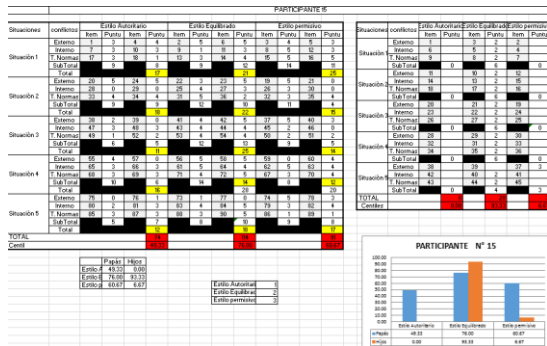


## Partecipante 14

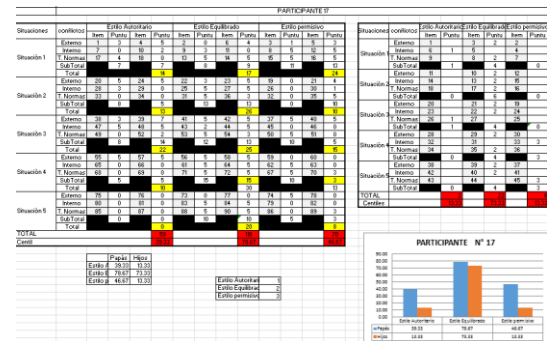


## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

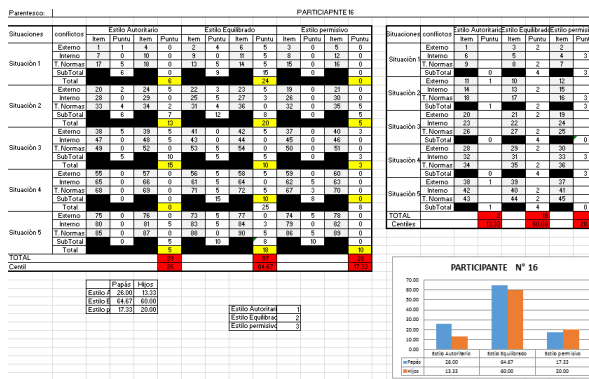
## Participante 15



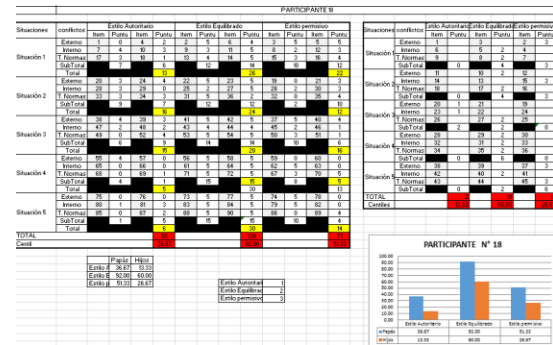
## Participante 17



## Participante 16



## Participante 18



## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

## Anexo G. Evidencias de la Aplicación de la Estrategia

1. CONCEPTUALIZACIÓN

Objetivos: Comprender conceptos claves: Competencia, Asertividad, Lenguaje, Conflicto, entre otros.

1.1. CONFLICTO

Objetivo:

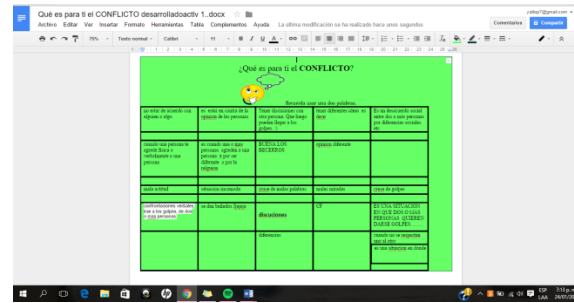
- Definir conflicto y resolución de conflictos.
- Determinar las habilidades a desarrollar para el manejo asertivo de los conflictos.
- Comprender que existen diferentes formas para solucionar un conflicto.

## 1.1.1 MIS IDEAS

Actividad



Evidencia de la actividad realizada por los estudiantes en un documento compartido en Drive con los participantes del curso y sus opiniones.



## 1.1.2. CONCLUYENDO

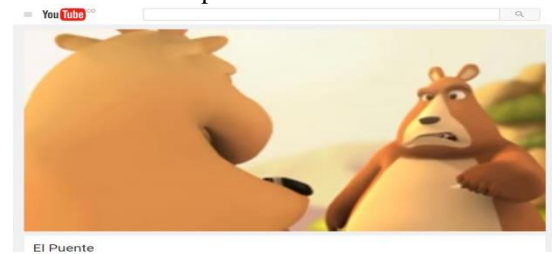
Actividad dos y comentarios del monitor como parte de la evidencia.



## 1.1.3. COMPRENDO EL CONFLICTO



Video observado por los estudiantes:



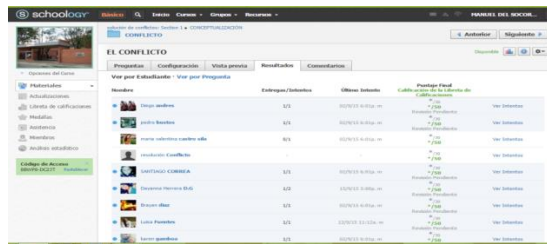
## 1.1.4. EL CONFLICTO (cuestionario)

- ¿Por qué se considera que hay conflicto y qué ocurre cuando no se soluciona un conflicto en forma adecuada?
  - ¿Qué comportamiento puede generar un conflicto?
  - ¿Crees que los conflictos traen algún beneficio?
- Relación de entrega de Cuestionario.

Relación de la entrega y solución del cuestionario por los estudiantes del curso:



## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY



## 1.1.5. Y TÚ ¿ERES ASERTIVO?



Video observado por los estudiantes:



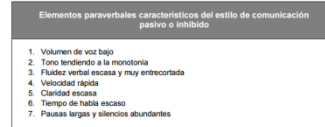
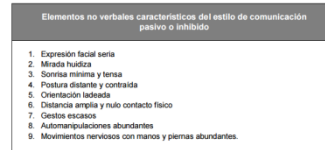
Aspectos a reflexionar:

- ¿Alguna vez has preferido no expresar con firmeza tus sentimientos por miedo a herir a las personas a tu alrededor, evitas preguntar aclarar dudas o pensamientos para no molestar o herir a nadie?
- ¿Cuándo no estás de acuerdo con alguna idea, pensamiento o sentimiento lo expresas abierta y cómodamente o prefieres no hacerlo?
- ¿Puedes decir no cuando no quieres hacer o decir algo que no deseas sin sentirte culpable por hacerlo?
- ¿Has sentido en ocasiones que hubieras podido expresar lo que sentías de una mejor manera?

Los estudiantes no escriben sus respuestas para evitar el sesgo, hacen una reflexión sobre las preguntas que les van a ayudar a ubicarse en alguno de los estilos comunicativos de acuerdo a la información de la siguiente actividad.

2. Lee la información "Estilos comunicativos" puntos 5.2, 5.3 y 5.4 y responde: (15 minutos)

- ¿Qué tipo de comunicación interpersonal crees que te caracteriza?
- ¿Crees que puedes mejorar la forma en que reaccionas ante el conflicto?



En cuanto al manejo de los elementos verbales, y con relación al contenido, el sujeto que

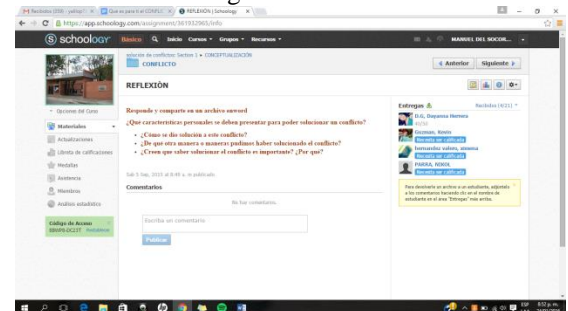
Esta información presenta al estudiante rasgos de cada estilo comunicativo para que ellos los identifiquen e identifiquen cuál de ellos les caracteriza.

## 1.1.6. EL CONFLICTO



## 1.1.7. REFLEXIÓN

Relación de la entrega de las actividades.



Muestra de la actividad desarrollada por los estudiantes:

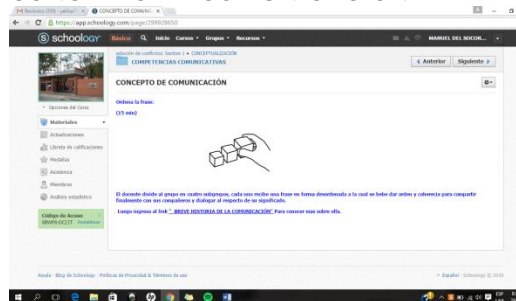
1.2. COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY



Objetivo: Reconocer los conceptos, aspectos generales y las implicaciones en la sociedad de las competencias comunicativas.

### 1.2.1. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN



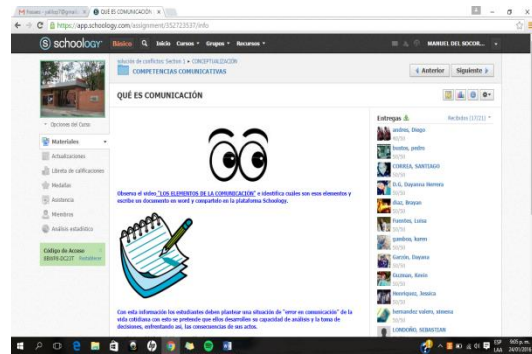
#### 1.2.2.

Frases para ordenar:

1. Competencia es la capacidad y disposición para el desempeño y para la interpretación (Chomsky 1985)
2. Competencia en educación es un conjunto de comportamientos sociales, afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, un desempeño, una actividad o una tarea.
3. La competencia comunicativa es la capacidad del sujeto de acceder a una realidad simbólica compartida, esto es, de actuar socialmente, de participar en sistemas de interacción y de enfrentar y solucionar problemas interpersonales.
4. Son las habilidades que permiten entablar diálogos constructivos, comunicar nuestros puntos de vista, posiciones, necesidades, intereses e ideas, en general, y comprender aquellas que los demás ciudadanos desean comunicar.

#### 1.2.2. QUÉ ES COMUNICACIÓN

Relación de la entrega de la actividad.

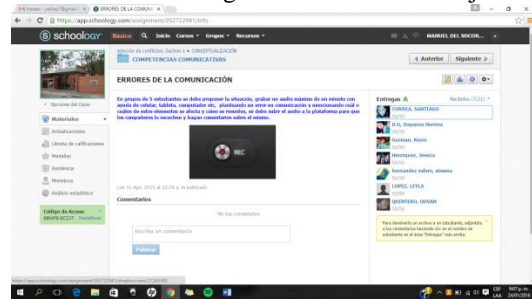


Ejemplo de la actividad desarrollada:

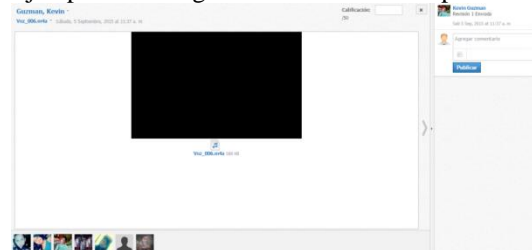


### 1.2.3. ERRORES DE LA COMUNICACIÓN

Relación de la entrega de la actividad trabajada.



Ejemplo de entrega del audio elaborado por ellos.



### 1.2.3. IMPLICACIONES EN LA SOCIEDAD

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

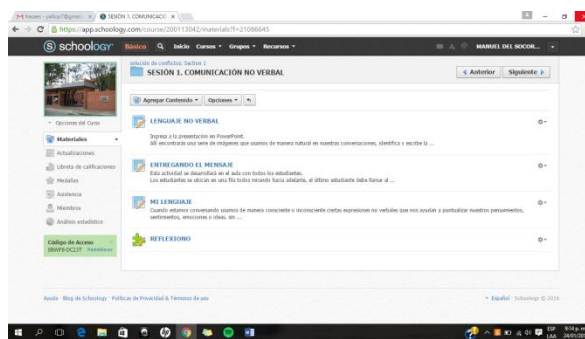


### Comentarios de los estudiantes:



## 2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

### 2.1. LENGUAJE NO VERBAL



### Relación de actividad y entrega de la misma.

### Ejemplo del desarrollo de la actividad.



### 2.2. ENTREGANDO EL MENSAJE



### Comentarios y publicaciones de los estudiantes:

Luego de la reflexión grupal, escribe en los comentarios una conclusión a la que hayas llegado y publícala.

Sab 15 Ago, 2015 at 5:59 p. m. publicado

#### Comentarios

**Dayanna Herrera D.G.**  
La comunicación verbal al no ser tan utilizada o tan común en la sociedad al aplicarla muchas personas no entienden o no la saben interpretar.

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 15 Sep, 2015 at 3:17 p. m.

**DUVAN QUINTERO**  
pues la comunicación no verbal es necesaria pues porque cuando usted habla se ayuda con su cuerpo expresa palabras y pues que las personas le van a entender y pues a veces ofendemos a las personas pero no nos damos cuenta.

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 15 Sep, 2015 at 3:19 p. m.

**SEBASTIAN LONDOÑO**  
que la comunicación no verbal tiene que empezar hacer mas utilizada

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 15 Sep, 2015 at 3:25 p. m.

**Brayan diaz**  
la comunicación no verbal sirve mucho por que nos ayuda a comunicarnos y a expresarnos mejor

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 15 Sep, 2015 at 3:51 p. m.

**LUIS SUAREZ**  
la comunicación necesaria pues porque cuando usted habla se ayuda con su cuerpo expresa palabras y pues que las personas le van a entender y pues a veces ofendemos a las personas pero no nos damos cuenta.

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 15 Sep, 2015 at 3:52 p. m.

**pedro bustos**  
Estamos comunicándonos siempre con el método no verbal y eso muchas veces puede ayudar a expresarnos y en ocasiones no entendemos ni nos expresamos muy bien con este método y tenemos que prestar mas atención a esas señales.

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 15 Sep, 2015 at 4:01 p. m.

**SANTIAGO CORREA**  
el lenguaje no verbal es importante en cierto modo porque en medio de señales nos podemos comprender pero en ciertas ocasiones se interrumpe la comunicación porque no los podemos comprender

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 15 Sep, 2015 at 4:12 p. m.

### 2.3. MI LENGUAJE



### Ejemplo de la entrega de la actividad.



### 2.4. REFLEXIONO

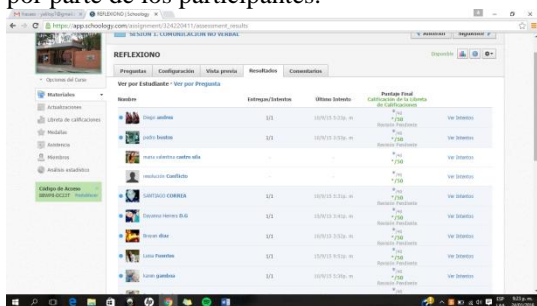
Reflexiona sobre el tipo de relación que tienes con los siguientes grupos de personas que te rodean. **FAMILIA:** Padres / hermanos y **COLEGIO:** Compañeros del salón / compañeros del colegio/ docentes.



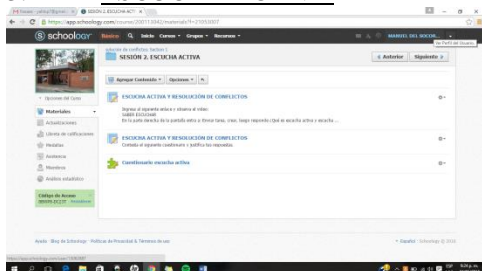
## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

1. Cuando conversas con los grupos de personas mencionadas en la descripción ¿Las relaciones son cordiales?
2. ¿Crees que hay aspectos que puedes mejorar?
3. ¿Tienes control sobre tu propio cuerpo y eres consciente de las señales comunicativas que usas en las conversaciones con cada grupo?
4. Si procuras mejorar las relaciones que tienes con las personas y la forma como se comunican ¿Crees que puedes ser más feliz?
5. ¿Has detectado algún problema de comunicación NO verbal que pueda afectar tus relaciones interpersonales, cómo las solucionarías?

Relación de la entrega y desarrollo del cuestionario por parte de los participantes.



### 3. ESCUCHA ACTIVA



#### 3.1. ESCUCHA ACTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ingresa al siguiente enlace y observa el video: SABER ESCUCHAR



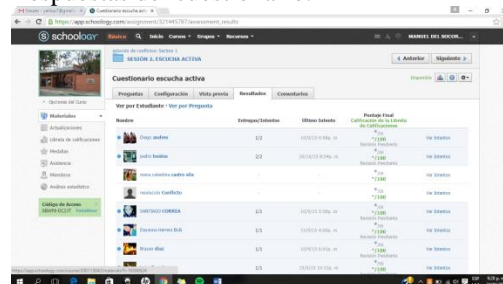
Actividad desarrollada y entregada. Ejemplo.



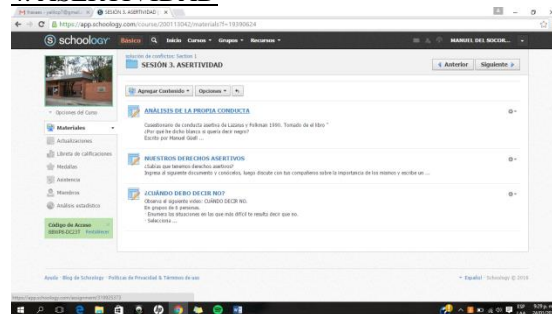
#### 3.3. CUESTIONARIO ESCUCHA ACTIVA

- ¿Sabes escuchar a las personas que te rodean? Explica
- ¿Crees necesaria la puesta en práctica de los conceptos trabajados en esta sesión en tu cotidianidad? Explica
- ¿Consideras que el mal uso de la escucha ocasiona conflictos? Explica
- Identifica y nombra por lo menos cinco hábitos que dañan la comunicación.
- Teniendo en cuenta los conceptos trabajados, define comunicación.

Respuestas del cuestionario.



### 4. ASERTIVIDAD



#### 4.1. ANÁLISIS DE LA PROPIA CONDUCTA

Cuestionario de conducta asertiva de Lazarus y Folkman 1990. Tomado del libro "¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Escrito por Manuel Güell Barceló, Ingresa al link y responde el cuestionario para identificar la propia conducta. Realiza un autoanálisis de tu propia conducta (20 ítems. Cuestionario en línea)

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

**CUESTIONARIO DE ASERTIVIDAD. LAZARUS Y FOLKMAN. GRADO NOVENO**

Este cuestionario permite hacer un análisis de la conducta propia frente a la asertividad.

¡Obligatorio!

Nombre \*

¿Cuándo una persona es abiertamente injusta? ¿tende usted a no decirle nada al respecto? \*

(SI) (NO)

¿Siempre hace lo posible por evitar problemas con otras personas? \*

(SI) (NO)

¿Suele editar contactos sociales por temor a hacer o decir algo inadecuado? \*

(SI) (NO)

¿Si un amigo le ha traicionado revelando algún secreto suyo? ¿Le dice lo que piensa realmente? \*

(SI) (NO)

## CUESTIONARIO DE ASERTIVIDAD. LAZARUS Y FOLKMAN. GRADO NOVENO

Este cuestionario permite hacer un análisis de la conducta propia frente a la asertividad, Responde sí o no según corresponda

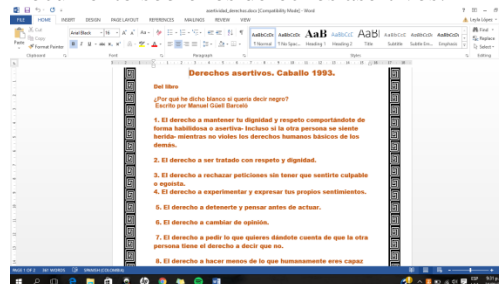
- ¿Cuándo una persona es abiertamente injusta? ¿tende usted a no decirle nada al respecto?
- ¿Siempre hace lo posible por evitar problemas con otras personas?
- ¿Suele editar contactos sociales por temor a hacer o decir algo inadecuado?
- ¿Si un amigo le ha traicionado revelando algún secreto suyo? ¿Le dice lo que piensa realmente?
- Si comparte habitación con otra persona ¿Insistiría en que él o ella haga parte de la limpieza?
- Cuando un empleado en un comercio atiende de primero a otra persona que llegó después de usted ¿Se lo hace notar?
- ¿Conoce pocas personas con las que pueda sentirse relajado y pasarlo bien?
- ¿Dudaría antes de pedirle dinero a un amigo?
- Si usted prestó una suma de dinero de importancia a una persona que parece haberse olvidado de ello ¿Se lo recordaría?
- Si una persona se burla de usted constantemente ¿Tiene dificultad para expresarles su irritación o desagrado?
- ¿Prefiere permanecer de pie al fondo de un salón de actos con tal de no Buscar asiento adelante?
- Si alguien pateara continuamente el respaldo de su butaca en el cine ¿Le pediría que dejara de hacerlo?
- Si un amigo o amiga le llamara todos los días a altas horas de la noche ¿Le pediría que no Llamara a más tarde cierta hora?
- Si usted estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero ¿Expresaría su irritación?
- Si usted está en un restaurante elegante y su bistec está demasiado crudo ¿Le pediría al camarero que lo cocinarán un poco más?

- Si el propietario de un piso que usted alquila no ha hecho ciertos arreglos a los que se comprometió ¿usted le insistía en que los hiciera?
- ¿Devolvería una prenda defectuosa que compre unos días antes?
- Si una persona a quien usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas ¿Se atrevería a exponer su propio punto de vista?
- ¿Puede decir no cuando le piden cosas poco razonables?
- ¿Considera que cada persona debe defender sus propios derechos?

## 3.2. NUESTROS DERECHOS ASERTIVOS



## Documento sobre los derechos asertivos.



1. El derecho a mantener tu dignidad y respeto comportándote de forma habilidosa o asertiva- Incluso si la otra persona se siente herida- mientras no violes los derechos humanos básicos de los demás.
2. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
3. El derecho a rechazar peticiones sin tener que sentirte culpable o egoísta.
4. El derecho a experimentar y expresar tus propios sentimientos.
5. El derecho a detenerte y pensar antes de actuar.
6. El derecho a cambiar de opinión.
7. El derecho a pedir lo que quieres dándote cuenta de que la otra persona tiene el derecho a decir que no.
8. El derecho a hacer menos de lo que humanamente eres capaz de hacer.
9. El derecho a ser independiente.
10. El derecho a decidir qué hacer con tu propio cuerpo tiempo y propiedad.
11. El derecho a pedir información.

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

12. El derecho a cometer errores y ser responsable de ellos.
13. El derecho a sentirte a gusto contigo mismo.
14. El derecho a tener tus propias necesidades y que esas necesidades sean tan importantes como las de los demás. Además, tenemos el derecho de pedir (no exigir) a los demás que respondan a nuestras necesidades y decidir si satisfacemos las necesidades de los demás.
15. El derecho a tener opiniones y expresarlas.
16. El derecho de decidir si satisfaces las expectativas de otras personas o si te comportas siguiendo tus intereses siempre que no Violes los derechos de los demás.
17. El derecho a hablar sobre el problema con la persona involucrada y aclararlo en casos límite en que los derechos no están del todo claros.
18. El derecho a obtener aquello por lo que pagas.
19. El derecho a escoger no comportarte de manera asertiva o socialmente habilidosa.
20. El derecho a tener derechos y defenderlos.
21. El derecho ha ser escuchado y a ser tomado en serio.
22. El derecho a estar solo cuando así lo escojas.
23. El derecho a hacer cualquier cosa mientras no violes los derechos de alguna otra persona.

Comentarios y opiniones de los estudiantes luego de la actividad:

**Comentarios**

**Dayana García**  
son muy importantes porque nos hacen ser mejores personas y amar y generar una mejor sociedad que se respete así mismo y respete a los demás (3/2)

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 12 Sep, 2015 at 12:39 p. m.

**Diego andres**  
Si son importantes Porque De Esos Derechos Se Basa Una Buena Convivencia Para Una Buena Sociedad Ay Que Saber decir que no pero de buena manera, también hay que aceptar cuando me dicen que no.

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 12 Sep, 2015 at 12:22 p. m.

**SANTIAGO CORREA**  
Son Muy Importantes Gracias A Ellos Podemos Obtener Una Buena Convivencia: Tener Respeto Y Ser Respetado.

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 15 Sep, 2015 at 9:35 p. m.

**Luisa Fuentes**  
Son muy importantes ya que uno entiende que estos derechos se basan para tener una buena convivencia. Y así a aprender a aceptar nuestros errores y decir no cuando es necesario, también hacer respetar lo que es nuestro....Esto nos ayuda a ser mejores personas en nuestra vida y aprender de las demás.

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 15 Sep, 2015 at 10:39 p. m.

**Dayanna Herrera D.G**  
Si, si son importantes ya que por medio de ellos se puede lograr mayor respeto una mejor convivencia y una mejor comunicación y menos conflictos.

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 16 Sep, 2015 at 2:03 p. m.

**SEBASTIAN LONDOÑO**  
son muy importantes para una mejor comunicación y para ser mejores personas

Responder · Me gusta · Eliminar · Mar 16 Sep, 2015 at 2:12 p. m.

**Brayan diaz**  
si son muy importantes los derechos por gracias a ellos podemos obtener respeto y una buena conducta y nos ayuda a ser una mejor persona en la vida y aprender mas de nosotros y de los demás.

## 4.3. ¿CUÁNDO DEBO DECIR NO?

¿CUÁNDO DEBO DECIR NO?

Elabora el siguiente video: **¿CUÁNDO DEBO DECIR NO?**

En grupos de 4 personas.

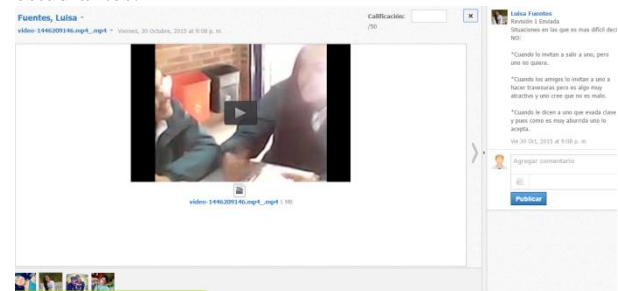
- Exponer las situaciones en las que más difícil te resulta decir que no.
- Subir una foto y ponerle una buena descripción de qué es, luego explicarlo en un video de 3 minutos.
- No se permite la copia, préstamo y apropiación.

Responde en el foro: "¿Siempre la mejor manera?" que aparece en documento adjunto.

**Asertividad**

Para desarrollar un asertivo es un reto, requiere de una comunicación asertiva y un manejo de palabras y de una "técnica" más allá.

Ejemplo de la entrega del video por parte de los estudiantes.



**BUSCA SIEMPRE LA MEJOR MANERA**  
Desmond Tutu. Sudáfrica.

Una buena comunicación es clave para dar solución a los conflictos a los que nos enfrentamos con frecuencia. Ten en cuenta:

- Usa las señales comunicativas adecuadas y ten conciencia sobre su uso.
- Tener claridad sobre tus objetivos y defiende tu posición con respeto y responsabilidad.
- Escucha con atención y procura comprender los puntos de vista y sentimiento de las otras personas sin olvidar los tuyos.
- Procura, en lo posible, llegar a un acuerdo razonable para ambas partes sin embargo, no aceptes algo que no quieres.

## RECUERDA

Si eres asertivo te caracterizas por:

Expresas con claridad lo que piensas y cómo te sientes. Ejemplo: "Pienso que...", "Me siento de tal manera...", "Me gustaría que...", "Tratemos de...", "¿Qué opinas si...?", "¿Estás de acuerdo con...?", etc.

Comprendes que todos somos valiosos, hablas con respeto, sin degradar ni manipular a nadie, sus derechos y tus derechos son los mismos.

Reconoces que algunas veces los conflictos no se solucionan, pero la forma como los asumes permite una relación más sana para ambas partes.

Si eres pasivo las recomendaciones son:

Actúa de forma asertiva para defender tus derechos, con firmeza, mirando a los ojos, con respeto y con un adecuado tono de voz.

La idea no es evitar el conflicto a toda costa, es buscar la mejor solución y en la forma más adecuada.

La asertividad es una habilidad que se puede desarrollar, practica y ten en cuenta estos consejos para expresarte eficazmente cada vez mejor en todos los contextos y tipos de relaciones interpersonales.

Si actúas en forma agresiva recuerda que:



## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

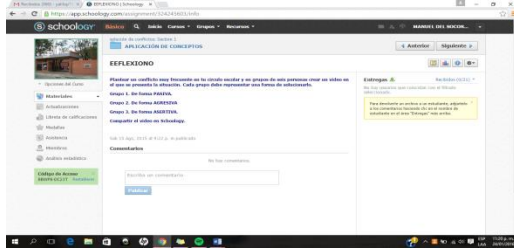
La opinión de los demás es tan importante como la tuya.

No trates de manipular a las personas para que cambien su opinión, da buenas razones para que lo hagan y escucha las razones de los demás.

Recuerda y aplica la siguiente frase: “No levantes la voz, mejora tu argumento”.

### 5. APLICACIÓN DE CONCEPTOS

#### 5.1. REFLEXIONO



Evidencia de la realización del video hecho por los participantes del curso.



### 6. PADRES DE FAMILIA

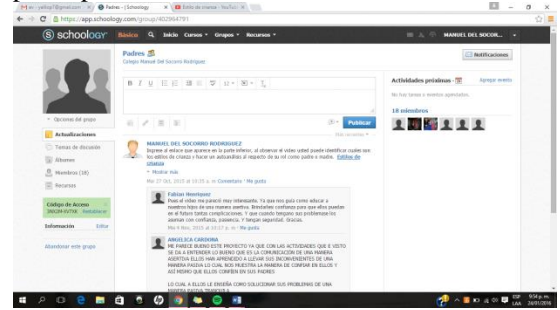
#### 6.1. ESTILOS DE CRIANZA

Ingresa al enlace que aparece en la parte inferior, al observar el video usted puede identificar cuáles son los estilos de crianza y hacer un autoanálisis al respecto de su rol como padre o madre. Enlace web Estilos de crianza.

Video:



Comentarios de los padres de los estudiantes participantes del curso.



Se hizo entrega del siguiente brochure a los padres de los estudiantes que participaron en esta actividad en donde se les muestra información relevante contenida en el Manual de convivencia de la institución como son: Qué son, cuáles son y la importancia de los estilos de crianza, los derechos y deberes de padres e hijos, los principios, la misión institucional y el decálogo manuelista.



#### 6.2. Manual De Convivencia

Publicado en la plataforma Schoology, estudiantes y padres de familia tienen acceso a esta información que contiene la totalidad del manual de convivencia de la institución.

Adicional es esto se realizaron una serie de manuales para los padres de familia y para los estudiantes

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY

MANUAL DE INSCRIPCIÓN SCHOOLGY 1  
PARA ESTUDIANTES

1. Abra su correo en **g-mail** o cree uno de ser necesario.



2. Digite la dirección [www.schoolgy.com](http://www.schoolgy.com) en la barra de direcciones.

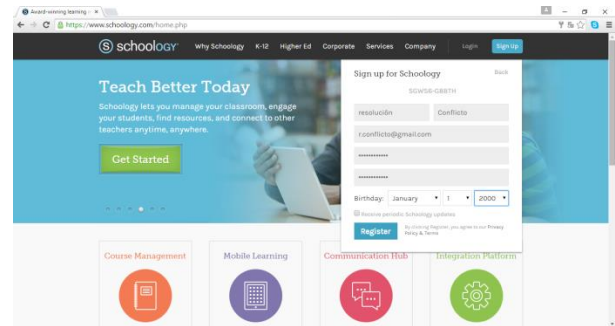
3. Ingrese al Ícono **Sign Up** para matricularse.



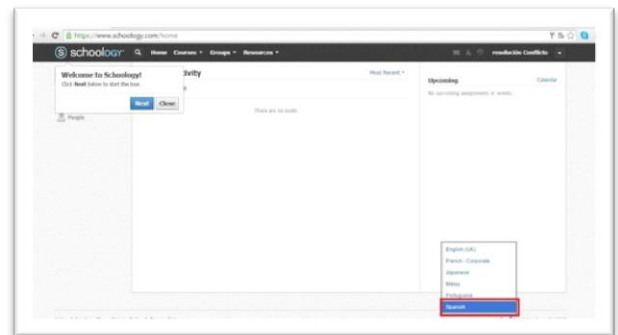
4. haga clic en **Sign Up** para matricularse e ingrese por la opción **Student** digitando el código de inscripción a la plataforma **SGWS6-G8BTH**. (Recuerde que las letras deben estar todas en mayúscula para este caso), luego de clic en la opción **Continúe**.



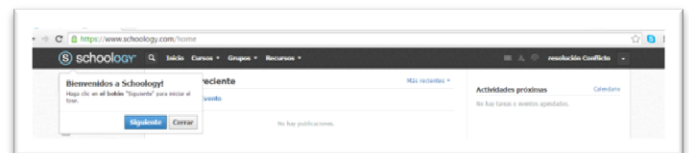
5. Diligencie los campos correspondientes a la inscripción con sus datos como se muestra en la imagen de ejemplo y haga clic en registrar.



6. Cambie el idioma de la plataforma a español como lo muestra la imagen en la parte inferior derecha.



7. Schoolgy le da la bienvenida y muestra una serie de pasos a los cuales debe leer y responder **siguiente** “a TODOS los pasos” para completar la matrícula.

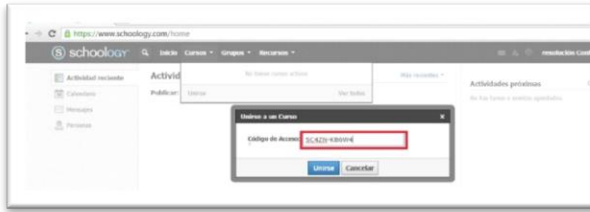


8. Seleccione la opción **Cursos** y haga clic sobre la palabra **Unirse**.



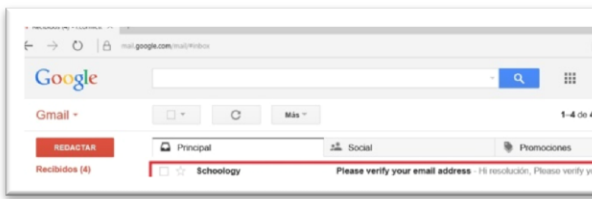
9. Al ingresar al curso debe digitar el código de acceso al curso que es: **SC4ZN-KB6W4** recuerde escribirlo en mayúscula y hacer clic en unirse.

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY

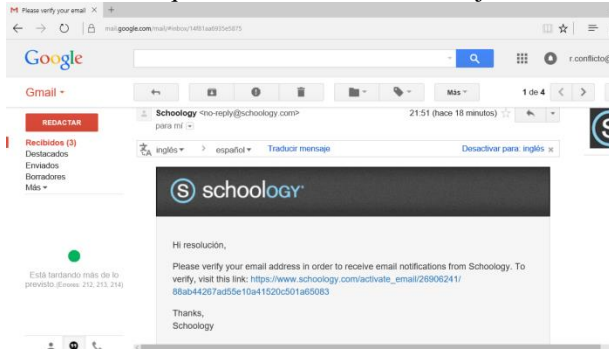


10. En este punto se envió una solicitud de acceso al administrador del grupo y se debe esperar a ser aceptado en el curso.

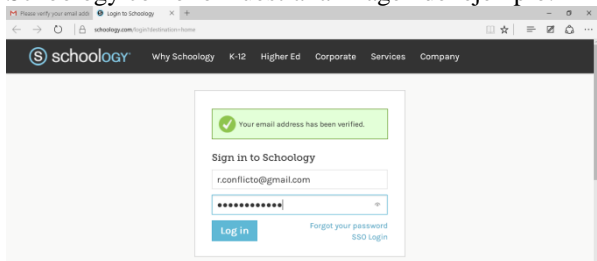
11. Una vez aceptado llegará una notificación a su correo como la de la imagen.



12. Verifique en su correo en el link adjunto.



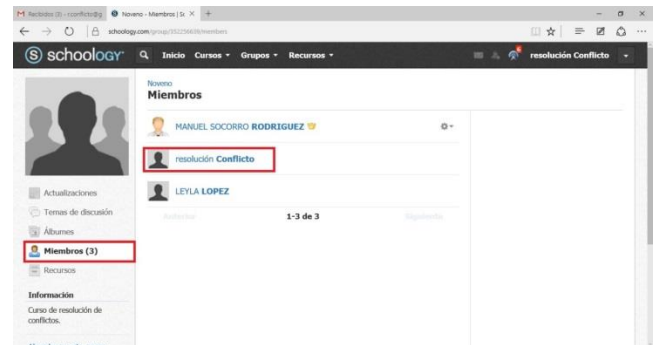
13. Ingrese nuevamente con sus datos, usuario y contraseña que usó para matricularse en Schoology como lo muestra la imagen del ejemplo.



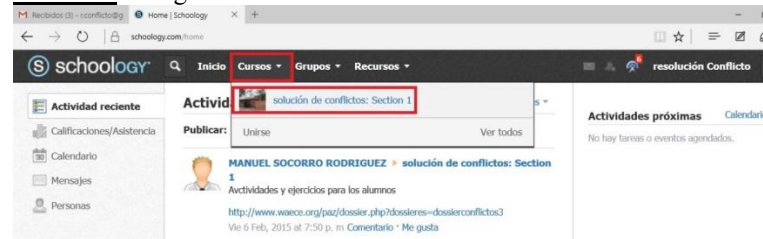
14. Una vez haya ingresado, despliegue la opción **Grupos** y seleccione **Noveno**.



15. Seleccione la opción de la izquierda **Miembros** y valide que esté inscrito con sus datos.



16. Vaya a Inicio, luego escoja la opción **Cursos** y seleccione "**Solución de conflictos: Section 1**" e ingrese al curso.



17. Una vez en el curso desarrolle las actividades siguiendo las instrucciones.

Espero haya sido de su ayuda.

En caso de duda comuníquese con:

[valilop7@gmail.com](mailto:valilop7@gmail.com)

Quedo atenta a cualquier inquietud.

## MANUAL DE INSCRIPCIÓN SCHOOLOGY 2 PARA PADRES

1. Abra su correo en **g-mail** o cree uno de ser necesario.



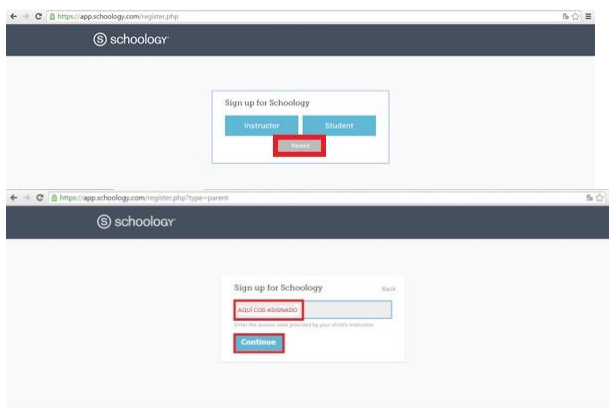
2. Simultáneamente digite la dirección [www.schoology.com](http://www.schoology.com) en la barra de direcciones.

3. Ingrese al icono **Sign Up** para matricularse.

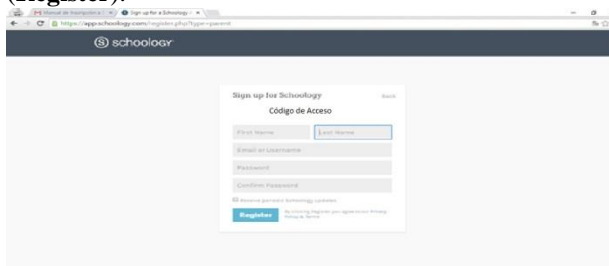
## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLOGY



4. Haga clic en **Sign Up** para matricularse e ingrese por la opción **Parent** digitando el código de inscripción a la plataforma que le fue asignado y enviado a cada estudiante a su correo electrónico. (Recuerde que las letras deben estar todas en mayúscula para este caso), luego de clic en la opción **Continúe**.



5. Diligencie los campos correspondientes a la inscripción con los datos como se muestra en la imagen de ejemplo y haga clic en registrar (**Register**).



First Name: Nombre del padre

Last Name: Apellido del padre

Email or Username: Correo o Usuario (Para este caso se debe usar el correo del padre) ejemplo [maria.p@gmail.com](mailto:maria.p@gmail.com)

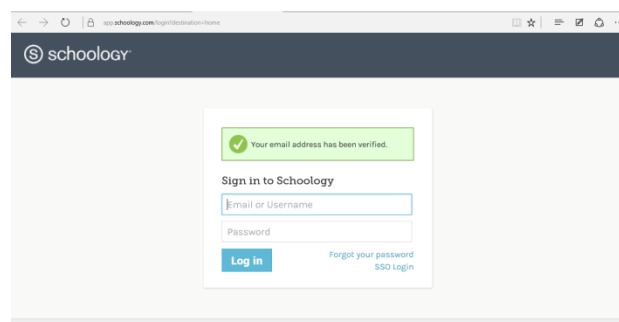
Password: Contraseña (aquí se asignará una contraseña)

Confirm Password: Confirmar contraseña.

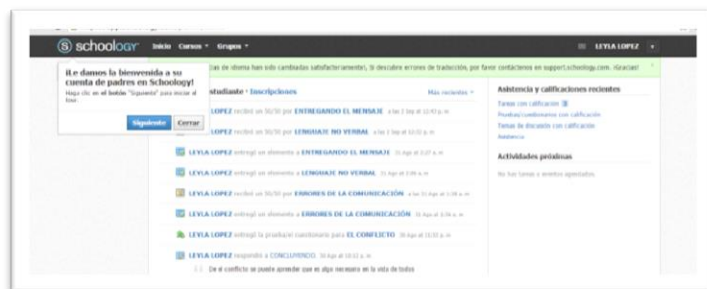
6. Se espera que el registro se haya creado correctamente; para ello confirme en el correo inscrito que haya un mensaje de validación de Schoology.



7. Al abrir el mensaje encuentra un link que lo direcciona a la plataforma Schoology para ingresar con el usuario (Correo electrónico de g-mail) y contraseña creada para acceder Schoology.

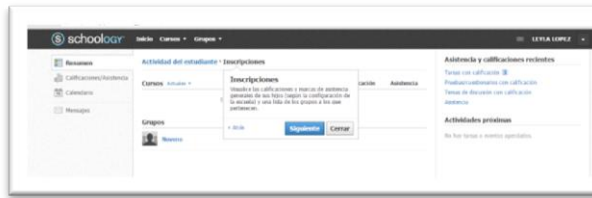
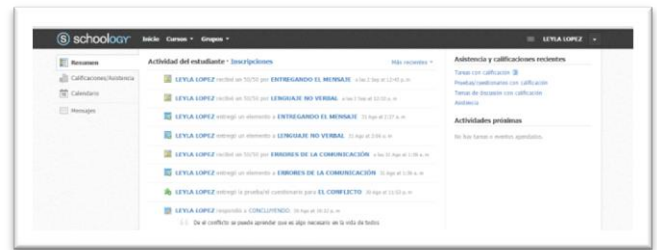
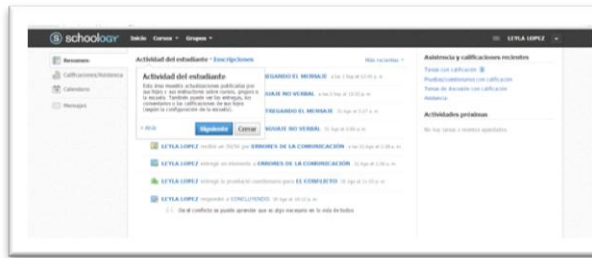


8. Schoology le da la bienvenida y muestra una serie de pasos a los cuales debe leer y responder siguiente "a TODOS los pasos" para completar la matrícula y vaya leyendo la información.

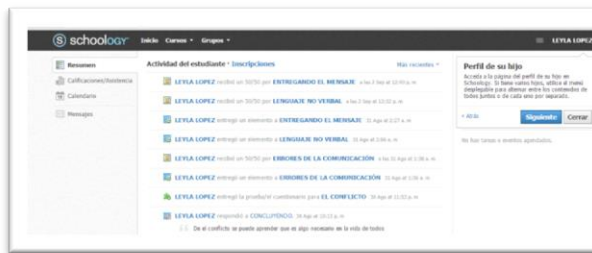
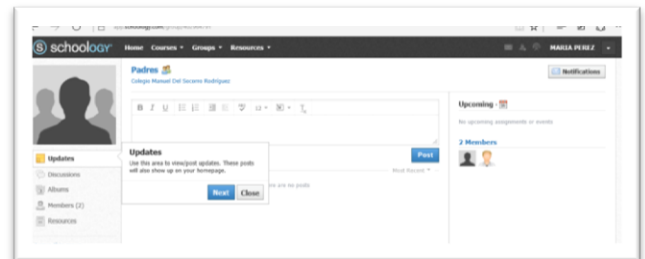
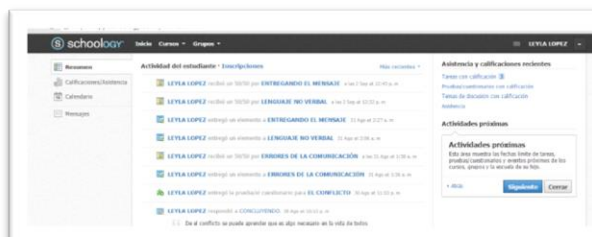
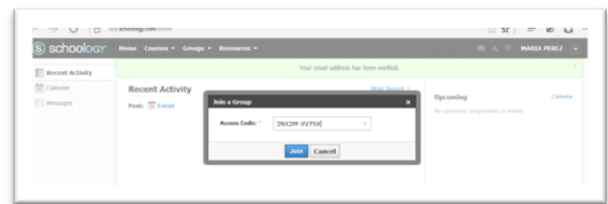
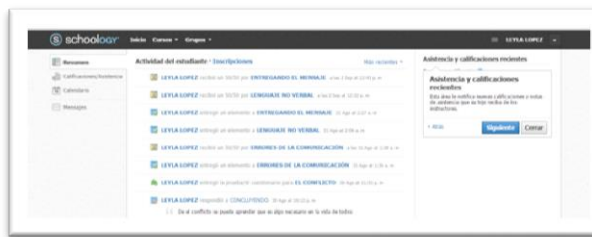




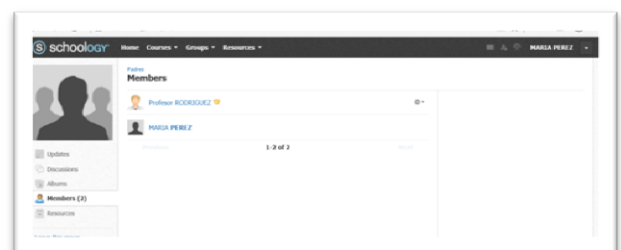
## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL APOYO DE SCHOOLGY



9. Una vez haya finalizado la matrícula, el padre debe unirse al grupo para ser aceptado; para ello debe desplegar las opciones de la palabra grupos en la parte superior y luego seleccionar **usirse (Join)** al grupo Padres, e ingresar el código **3NX2M-XV7XK**



10. Verifique que su nombre aparezca en los miembros seleccionado de la parte derecha de la pantalla la palabra miembros y valide que su nombre este en la lista.



11. Los padres pertenecientes a este grupo pueden acceder a información importante sobre cómo contribuir en la formación para la resolución de conflictos de sus hijos.